

المكتبات فى فرنسا :

وإدارة خدمات المعلومات

د. أمنية مصطفى صادق

قسم المكتبات

كلية الآداب - جامعة المنوفية

١٩٩٦

المكتبات في فرنسا :

وإدارة خدمات المعلومات

د. أمنية مصطفى صادق

قسم المكتبات

كلية الآداب - جامعة المنوفية

١٩٩٦

قائمة المحتويات

الفصل الثانى

مكتبة فرنسا الكبرى

الفصل الثالث

إدارة خدمات المعلومات

والجودة المنشودة

مقدمة

تتطبع المكتبات فى كل بلد بطابع خاص ، هو الطـابع المميز للبلـد الـذى تنتمي إليـه . فـإذا كـانت البلـد هـى فرنسا ، فالطـابع هـو الثقافـة وقـد امتزجت بالفكر الحر والأفق الواسع الذى يتسع لنوعية هذا الفكـر . وإذا كانت المكتبات هى مستودع الفكر البشرى ،والطابع هو الثقافة الواسـعة والفكـر الحـر فاللقـاء حميـم بين الفكـر والثقافـة ينتـج عنـه ادارة متمـيزة لخدمات المعلومات المتقدمة فى المكتبات .

من أجل هذا رأينا ضرورة عرض نموذجين مختلفين من المكتبات فى فرنسـا ، يحتذى بكل نموذج فيهما على الصعيد الـدولى و الصعيـد المحلى أيضـا . كما رأينا ضرورة أن يكون أسلوب العـرض متمشـيا و متطلبـات العصـر وهو السرعة والاختصار إلا عند الحاجة الملحة إلى التفاصيل للتعرف علـى الجزءيات الخاصـة بـالعمل اليومـى ، بحيـث يجـد القـارىء مـا يحتاجـه مـن المعلومـات بأسـلوب مختصـر يبعـد القـارىء عـن الملـل ولا يخل بالمفـاهيم والبحث العلمي.

وإذا كان هذا العصر يسمى بعصر المعلومات فالأجدر به أن يسمى "عصر الاستفادة من المعلومات "حيث إن المعلومات كانت دائما موجودة ولكن الاستفادة منها هو الهدف، الاستفادة من المعلومات من أجل البحث العلمى من أجل التطوير ومن أجل التنمية .

ولكن قبل الاستفادة من المعلومات يجب الوصول إليها ، وهذا هو هدف المكتبة وهو توفير المعلومات ، و تنظيمها من أجل الوصول إليها فى أسرع وقت ممكن وبأسهل السبل ، هذا كله يقع فى نطاق ادارة خدمات المعلومات فى المكتبة.

وإدارة خدمات المعلومات ليست تطبيقا لنظريات علم الإدارة بشكلها المجرد ، بقدر ماهى استنباط قواعد عامة لها من البدائل ما يسمح بتطبيقها فى أنواع المكتبات المختلفة كالمكتبة المدرسية و المكتبة العامة والمكتبة المتخصصة أى قواعد تتناسب وطبيعة المعلومات، تتناسب وحاجة المستفيد

تمهيد

يهتم المتخصصون فى عالم المكتبات بالتعرف على المكتبات فى الأقطار المختلفة ، حتى أصبح تخصص علم المكتبات المقارن من أهم أفرع علم المكتبات بوجه عام ، و إذا كان هناك اهتمام بهذا الفرع على المحافل الدولية وخاصة من المنظمات و الجمعيات المهنية فى مجال المكتبات والمعلومات فإنما يرجع ذلك إلى أسباب موضوعية عامة وخاصة تتعلق بتخصص المكتبات ومن جانب آخر فهى تتعلق أيضا بطرق وسبل الاتصال والانتقال الحديثة ، والتى تفرضها التكنولوجيا المعاصرة بكافة أشكالها وأنواعها .

إن هذا الكتاب يقدم لمستخدمى لغة "الضاد" نموذجين من نماذج المكتبات فى إحدى مدن القارة الأوروبية ، تلك القارة التى بدأت تأخذ خطوات فعالة وحاسمة نحو الاتحاد الفعلى ، على الرغم من اختلاف اللغات التى يستخدمها القاطنون لهذه القارة ، يعكس هذا الاختلاف تباينا فى العادات والتقاليد ، وتباينا فى نظم الحكم ، وتباينا واضحا فى سبل معالجة المشاكل اليومية ، وبالرغم من ذلك التباين الواضح فالوحدة الأوروبية تمشى بخطى ثابته وفعالة نحو الاتحاد .

فى المقابل نجد أن البلاد المتحدثة بلغة الضاد ، و ما تحمله من بذور ، هى أسباب قوية للوحدة والاتحاد ، تدعمها فى ذلك العادات والتقاليد ، و تؤيدها المعتقدات الدينية ،لم تخط نحو الاتحاد خطوة واحدة والذى علا كمبدأ وهدف ، منذ أكثر من أربعين سنة. وإذا اعتقد شخص ما أن هناك خطوات إيجابية تتخذ فقبل أن يعى ذلك سرعان ما يجد أن تلك الخطوات قد أصابها انتكاسة أكبر بكثير مما تم من خطوات نحو الاتحاد أو الوحدة .

ونحن نعتقد أن من أسباب هذا التعثر – أى تأخر الوحدة – إنما يرجع إلى عدة عوامل وظروف من بينها ضعف المستوى الثقافى بين شعوب المنطقة. والمكتبات من أهم أدوات نشر الوعى الثقافى ، لذا فهذا الكتاب حين يتناول تجربة من العاصمة الفرنسية لمكتبتين تعتبران من أهم المكتبات فى فرنسا . تقوم هاتان المكتبتان بتقديم خدمات متميزة للمستفيد ، انما يحاول نقل الصورة بتفاصيلها المهنية إلى العاملين فى مجال المكتبات للمتحدثين باللغة العربية مع أمل بأن تصبح المكتبات العربية على نفس المستوى من الآداء .

يتناول هذا الكتاب فى الفصل الأول " مكتبة جورج بومبيدو " وهى مكتبة عامة تتبع فى ادارتها مركزا ثقافيا فى قلب العاصمة الفرنسية ، و هذه المكتبة ذات سمات خاصة بحيث يصعب إدرجها فى تصنيف المكتبات

العامة ، دون أن نضع فى الاعتبار كلا من سياسة الاقتناء والتى تتركز على المقتنيات المتداولة فى سوق النشر الحالى على المستوى العالمى و بشتى اللغات ، و أيضا تلك النوعية من أوعية المعلومات التى تقع فى نطاق اهتمام القارئ ، على أن تكون اهتمامات معاصرة للحدث السارى الآن . والأمر الثانى وهوأعداد المترددين على المكتبة والذى يبلغ أكثر من ١٣ ألف قارىء يوميا . و هذا الرقم ضخم بكل المقاييس سواء على الصعيد الدولى أو المحلى ، فيما يتعلق بالمكتبات العامة أو غيرها .

من هذا المنطلق كان لنا أن نتناول هذه المكتبة بشئ من التفاصيل بل والاستعانه بأسلوب ادارتها فى محاولة جادة للوصول إلى أسلوب مناسب لادارة المعلومات فى المكتبات بكافة أنواعها بوجه عام ، والمكتبات المصنفة " مكتبات عامة " بوجه خاص .

أما الفصل الثانى فهو خاص بمكتبة فرنسا الكبرى وهى المكتبة القومية الفرنسية الجديدة والتى بنيت لتحل كثيرا من مشاكل المكتبة القومية الفرنسية (باسيونال) ، بما فى ذلك المساحة بشكل عام والمساحة المخصصة للقراء بوجه خاص . مع توفير الإمكانيات التكنولوجية لتقدم خدمات معلومات متميزة .

يلى ذلك الفصل الثالث و قد افرد هذا الفصل من أجل تحديد عناصر إدارة خدمات المعلومات ، مع الإعتماد على الأمثلة العملية و التطبيقية

من خلال مشاكل الواقع ، وذلك من أجل تقديم مساهمة فعالة في عمليات الإدارة الفعلية بعيدا عن النظريات الصماء التي يصعب على الممارس إسقاطها على المشاكل اليومية و بالتالي الاستفادة منها.

وترتيب فصول الكتاب بهذا التسلسل إنما هو محاولة جادة وجديدة . فلقد حاولنا تقديم تجربة جديدة على القارئ في مجال المكتبات من خلال البدء بالأمثلة الواقعية في كل من الفصل الأول والثاني ثم الوصول من خلال هذه الامثلة إلى اقتراح قواعد واحتمالات في اسلوب إدارة خدمات المعلومات. مع المحاولة الصادقة في شرح إبعاد المشاكل والتحديات التي تقابل العاملين بالمكتبة مع تبسيطها في أشكال ورسوم مجردة من أجل الشرح والتوضيح الذى هو أحد أهداف هذا الكتاب .

الفصل الأول

الفصل الأول

مكتبة مركز جورج بومبيدو

مقدمة

لقد تم افتتاح مركز جورج بومبيدو [1] للفن و الثقافة المعاصرة فى يناير ١٩٧٧ ، وهو فى الحقيقة تطور طبيعى لفكرة إنشاء مكتبة عامة مفتوحة للشعب – بدون رسوم – فى العاصمة الفرنسية باريس . وهذه الفكرة ترجع إلى عام ١٨٦٨ ، حين تم وضع مشروع بهذا المعنى دون أن يتخذ أى إجراء تنفيذى لهذا الصدد .

و المكتبة العامة لخدمات المعلومات [2] هى إحدى أجزاء هذا المركز الثقافى المتكامل الذى بدأت خطوات تنفيذه فى ديسمبر ١٩٦٩ حين أعلن

---

[1] – حين قمت بزيارة مركز جورج بومبيدو فى عام ١٩٨٣ كان سبب الاهتمام أنه مشروع ثقافى جديد لم يذبل بعد ، ولكن حين تكررت الزيارة عام ١٩٨٦ أدركت أن المشروع لم يتطرق إليه الذبول بل مازال ينمو ، فقد ولد هذا المشروع كائنا متطورا حين استطاع تحديد الأهداف بدقة متناهية قريبة من الواقع بعيدة عن النظريات . منذ ذلك التاريخ و حتى أغسطس ١٩٩٠ حين أتيحت لى فرصة الزيارة المطولة لهذا المركز كان ترقب احصائيات المكتبة يستحوذ منى على اهتمام خاص فمع هذه الاحصائيات أدركت أهمية الكتابة للقارىء العربى عن هذا المركز Centre George Pompidou.

[2] – La Bibliotheque Publique D'information (BPI)

جورج بومبيدو رئيس الجمهورية الفرنسية ، بحيث يضم المركز متحفا للفن المعاصر ، ومركزا للمبتكرات الصناعية ، ومعهدا للبحوث فى المجالات الموسيقية . ومكتبة هذا المركز لم تكن سوى تطوير للاحتياج الفعلى للمواطن الفرنسى الذى لمسه مدير المكتبة القومية جولين كان [٣] حين قام بتحديث مبنى المكتبة القومية الفرنسية فى الفترة ١٩٦٣-١٩٦٤ واضطر إلى إغلاق إحدى قاعات الإطلاع مما جعله يدرك آنذاك أهمية بل وضرورة إيجاد مكتبة عامة ، فقرر إنشاء مكتبة عامة فى أحد الأحياء الشعبية بالعاصمة الفرنسية عام ١٩٦٣ . و لكن هذا المشروع تعثر فى دراسة جدواه م قبل وزارة التعليم حتى تبناه جورج بومبيدو ، رئيس الجمهورية الفرنسية آنذاك بصورته الجديدة ليصبح مركزا للإشعاع الحضارى المعاصر .

وللمكتبة فى هذا المركز أهمية خاصة ، فهى مكتبة فريدة من نوعها ، يصعب مقارنتها أو قياسها بالمقاييس المتعارف عليها ، فهى ذات نمط خاص جدير بالاهتمام على المستوى الدولى نظرا لما حققته من أرقام قياسية و إنجازات إدارية و توثيقية رفيعة المستوى . فهذا العمل نبته ثقافية تم زرعها فى جو ومناخ صالح فنمت و ترعرعت وظهرت ثمارها الثقافية الوفيرة الممتدة عبر الحدود السياسية و الجغرافية. وراء هذا المشروع إدارة

٣ - Cain , Julien (1887-1974) وهو أيضا مدير ادارة المكتبات العامة فى ذلك الوقت.

متطورة حريصة كل الحرص على تقديم خدمات المعلومات الحديثة لفئة المثقفين فى مدينة النور.

١- مكتبة عامة و الهدف قومى

فعلى الرغم من أن فكرة إنشاء هذه المكتبة قد نبعت من المكتبة القومية إلا أنها مستقلة استقلالا تاما من حيث الانتماء الإدارى و التمويل المادى . فهى لا تنتسب للمكتبة القومية كما أنها لا تحمل أى مواصفات للمكتبة القومية كالإبداع أو الاقتناء الدائم أو غيره.

فهى مكتبة عامة ذات هدف قومى محدد ، وهو اقتناء الأوعية المعاصرة فقط[٤] ، أى إمداد القارئ بكل ما يصدر حديثا ويهم رجل الشارع فى كافة التخصصات ، فمن المفترض أن القارئ المعاصر حريص على الثقافة فى كافة فروع المعرفة و بصفة مستمرة ، الأمر الذى لا يستطيع تلبيته من خلال ميزانية الأسرة المحدودة سواء بالشراء أو الاشتراك فى مكتبات ذات رسوم مالية تعتبر عبئا على ميزانية الفرد أو الأسرة . و بالتالى فسياسة الاقتناء واضحة محدودة فهى تنصب على ما ينشر " الآن " وما يهم القارئ " اليوم " و تنفيذا لهذا المبدأ فالاقتناء مؤقت بمعنى أنه يتم استبعاد الأوعية بما لا يدع أى فرصة لتراكم أعداد المقتنيات و أشغال

٤ - Les actualites

مساحات كبيرة من المكتبة تجور على المساحات المخصصة للقراء و العاملين .

فالمساحة المخصصة للقراء محددة و تمثل جزءا من الهدف من إنشاء هذه المكتبة وهو إتاحة مقعد للقراءة و الإطلاع مجانا لكافة فئات الشعب دون قيد أو شرط ، فعامة الشعب من حقها القراءة لكل ما هو معاصر من أوعية المعلومات سواء كانت كتابا أو دورية أو جريدة يومية أو فيلما ثقافيا أو موسيقى أو برامج حاسب إلى ... الخ.

٣- تصميم المبنى من أجل الهدف

ومبنى [٥]مركز جورج بومبيدو مبنى كئيب المنظر فى نظرنا يشاركنى هذا الرأى العديد من الزائرين و أيضا العاملين بالمبنى . فالنظرة الأولى توحى بأنه أحد معامل تكرير البترول أو أحد المصانع المنتجة ، و لكن بإمعان النظر و الاقتراب الواعى ندرك أن المبنى قد استطاع تحقيق الأهداف الأساسية التى أنشئ من أجلها ، هو استقبال آلاف الزوار يوميا بسهولة و يسر .فاستيعاب مثل هذه الأعداد لا يتم إلا من خلال تصميم جيد لممرات السير ووسيلة الصعود و الهبوط ، بالإضافة إلى المرونة المطلقة فى

[٥] - كثر الجدل فى المحافل الدولية و على صفحات الجرائد اليومية على تقييم هذا المبنى من حيث البعد الجمالى ، و أجمعت الآراء على انه بناء مميز يحمل السمات المعمارية لحقبة الستينات ومؤثراتها الاقتصادية .

تحديد مساحات الأنشطة الثقافية بحيث يمكن التعديل المستمر للمساحات الداخلية بحسب الاحتياج . هذا كله مع انخفاض واضح في نفقات البناء و الاقتصار على الضروريات و البعد عن لمظهرية وهناك العديد من المميزات التي ينفرد بها هذا المبنى ، ولكن قبل أن نعدد هذه المميزات نجمل أبعاد الهندسة ، فلارتفاع ٤٢ مترا و الطول ١٦٦ مترا و العرض ٦٠مترا و إجمالي عدد الأدوار ثمانية ، ثلاثة أدوار منها أسفل المستوى الأرضي وخمسة فقط أعلى من المستوى الأرضي و بذلك تكون مساحة الدور الواحد ٧و٥٠٠ مترا (وهو ضعف مساحة ملعب لكرة القدم) .أما مواد البناء الخارجية لهذا المركز هي المعادن كالحديد و الزجاج بأنواعه ، و إذا كان المنظر العام أقرب ما يكون إلى معامل تكرير البترول فإنما ذلك يرجع إلى وجود أنابيب الخدمات كالتهوية و الكهرباء و الصرف عارية لا يحجبها عن عين المشاهد سابر . وقد استخدمت لتكون هي المجملات الخارجية و الداخلية على السواء . هذا بجانب استخدام الزجاج بأنواعه الصناعية في الحوائط و الحواجز مما يمكن المشاهد من رؤية مساحات كبيرة لا يستطيع النظر على مداه أن يصل إلى نهايتها .

و إذا كان منظر المبنى الخارجي يوحي بكآبة كنتيجة للأنابيب المستخدمة و الحديد ، إلا أن هذا الشعور سرعان ما يزول بمجرد الاقتراب من المبنى و الولوج فيه . فالمبنى من الداخل لا يحده حواجز ، و الإضاءة موزعة

ومسلطة بحكمة بالغة تجعل المتردد ينجذب إلى كل ما هو معروف ليتوه فى عالم ثقافى شهى ينسيه كل ما هو بالخارج .

بقى أن نذكر علامتين مميزتين لهذا المبنى : الأولى السلم المتحرك وهو مصمم خصيصا ليواجه الأعداد الغفيرة اليومية و التى تصل فى اليوم الواحد إلى ٢٥ ألف زائر فى المتوسط وفى نفس الوقت يسمح هذا السلم برؤية بانو رامية للمساحة التى بنيت خصيصا أمام المركز لجميع المترددين عليه طوال فترات الصعود أو الهبوط من و إلى جميع الطوابق . أما العلامة الثانية فهى الساحة التى تقع أمام هذا المركز الثقافى و قد شيدت من الجرانيت الأسود لتوفر مكانا فسيحا هو أقرب ما يكون إلى مسرح مفتوح لمختلف الفرق من الهواة و لعرض الفنون الشعبية المختلفة سواء كانت فرنسية أو غيرها على ذلك الجمهور الغفير و الذى يصل إلى أضعاف زائرى برج إيفل ذاته [٦] .

وإن كان الحديث عن المركز و نشاطاته وزائريه شيقا حيث أنه أحد المعالم السياحية الثقافية النشطة في باريس إلا أنه ليس مجال بحثنا هذا المخصص أساسا لمكتبة هذا المركز.

[٦] – فى حين يصل زوار برج إيفل إلى ٢ مليون و٥٠٠ ألف زائر ، يتعدى زوار مركز جورج بومبيدو الثقافى ٨ ملايين زائر (إحصائية ١٩٨٢) .

٣- المكتبة بالأرقام

إن الوصف الدقيق للمكتبة لا يتأتى إلا من خلال أرقام ، وأرقام " مكتبة مركز جورج بومبيدو" مثيرة لشهية الباحث ، مثيرة للبحث عن الحقيقة و أسبابها و النتائج المترتبة عليها :

أ- المساحة :

إذا كانت مساحة المكتبة الإجمالية تبلغ ١٥٦٢٥ متر مربع موزعة على أنصاف ثلاثة طوابق فقد تم تخصيص ١١ألف متر مربع لإشغالات القراء من ممرات ومساحة للمقاعد التى يصل عددها إلى ٢٠٥٠ كرسيا و ٦٥٠ منضدة ، وبذلك فالمساحة الإجمالية من الرفوف التى تشغلها المقتنيات هى ١٥و٥ كيلو متر تحتوى على مختلف أنواع المقتنيات المعاصرة .

ب- المقتنيات :

تحتوى " مكتبة مركز جورج بومبيدو" على المقتنيات التالية :

- ٣٠٠ ألف عنوان كتاب ل ٤٠٠ألف مجلد
- ٢٣٥٥ دورية وصحيفة
- ١٥٠ ألف صورة ثابتة مخزنة إلكترونيا
- ٢١١٠ فيلم وثائقى
- ٤آلاف خريطة جغرافية
- ١٤ ألف أسطوانة وشريط كاسيت (صوتيات)

أما فيما يتعلق ببرامج الحاسب الآلى فهناك ٢٥٠ برنامج حاسب آلى ، لأشهر شركات البرمجة ، متوفرة للتحميل - عند طلب المستفيد وتتم هذه الخدمة من خلال شبكة حاسبات داخلية[7] على ١٦ جهاز حاسب آلى شخصى لاستخدام القراء دون قيد أو شرط أو رسوم .

وفيما يتعلق بجرد مقتنيات " مكتبة مركز جورج بومبيدو" ، فمثل هذا الإجراء ، لم يتم فى العشر سنوات الأولى، وحين تم الجرد بعد هذه الفترة الطويلة ، كان المفقود من الأوعية ما يقارب العشرة آلاف مجلد ، وهى مقبولة إذا ما قورنت بالفترة التى فقدت فيها هذه المقتنيات وهى عشرة

[7]-LAN (Local Area Network)

سنوات ، ولكن تحليل أرقام المفقودات ونوعيتها قد حددت لنا نوعية الكتب المفقودة وقد كانت أعلى نسبة ما بين كتب الفنون الجميلة إذ هى أكثر المفقودات فى أوعية المعلومات ، وبالبحث و التدقيق اتضح أن تلك النوعية من الكتب هى أكثر الكتب ارتفاعا فى الثمن و ذلك لجودة و دقة وجمال طباعتها .هذا يعنى أن السارق فنان بطبعه أو دارس للفن ، ويحتاج هذا المقتنى لسبب أو لآخر ولا يستطيع توفير ثمنه الباهظ . وهذا يعنى أن توفير الكتاب بثمن معقول أى فى متناول دخل الفرد يؤدى إلى شراءه وبالتالى إلى رواجه . وهذا تحليل يوجه للناشرين وهو أن خفض تكلفة الوعاء يكون سبب مباشر فى رواجه .

ج – الأجهزة :

اهتمت " مكتبة مركز جورج بومبيدو" بتوفير الأجهزة ، على كافة أنواعها وخاصة تلك التى يتم من خلالها عرض الوسائل السمعية و البصرية فهناك

- ٨٧ جهاز عرض فيديو
- ٦٦ جهاز قارئ ميكروفيلم
- ٣٤ جهاز عرض اسطوانات مرئية (مليزرة)

بالإضافة إلى أجهزة استماع معمل اللغات الذى يضم ٦٢ مقعد استماع مجهز بالأجهزة اللازمة لذلك.

هذا بالإضافة إلى ٦٠ جهاز حاسب إلى طرفى[8] لعرض فهرس المكتبة وهذه الأجهزة مجمعة فى مجموعات، كل مجموعة تضم ثلاث طرفيات موضوعة على مناضد مرتفعة نسبيا بحيث تستخدم من المستفيد فى وضع الوقوف فقط .والهدف من تصميم المناضد بهذا الشكل جاء نتيجة لدراسة استخدامات المستفيد للفهارس الأكترونية ، وهو سرعة الاستخدام الذى لا يحتاج إلى جلوس المستفيد فى أغلب الأحيان . هذه الأجهزة موزعة فى أماكن استراتيجية فى المكتبة فنجد على سبيل المثال لا الحصر أن هناك ثلاثة منها خارج حرم المكتبة ، وذلك لإتاحة فرصة للمستفيد لمرجعة الفهارس قبل الدخول إلى المكتبة بحيث يكون قرار الدخول قرارا صائبا – وفى نفس الوقت – إن وضع أجهزة للفهرس الآلى خارج حرم المكتبة يحد من عدد الزوار الذى يمثل عبأ واضحا على كاهل إدارة المكتبة . بعض هذه الأجهزة موزعة أيضا على نقاط الإرشاد و التوجيه والتى تبلغ ٦٣ نقطة إرشاد يتم توفير عدد ٢ من العاملين فى كل واحدة منها . وجدير بالذكر أن استخدام الفهارس الإلكترونية يلاقى إقبالا واضحا من المستفيدين نظرا لوجود تعليمات التشغيل المبسطة بجانب كل جهاز على حدة .

---

[8]-Terminals

د- المستفيدون

إن عدد المترددين من القراء في اليوم الواحد يبلغ فى المتوسط ١٣ ألف قارئ في اليوم الواحد ، هذا يعنى أن هناك ٤ مليون زائر للمكتبة فى العام الواحد .

ومن الأرقام التى يذكرها العاملون بفخر و اعتزاز عدد المترددين على المكتبة ليلة رأس السنة ، فهذا العدد يصل إلى ٥آلاف قارئ ، وهذا الرقم قد يثير مخاوف علماء الاجتماع ،و خبراء الأسرة، و لكنه يشعر أمناء المكتبة بأن دور المكتبة في المجتمع مازال محفوظا ، حتى أثناء هذه المناسبة الهامة الاستثنائية . وجدير بالذكر أن هذا الرقم يشترك فيه الفرنسيون و الأجانب بنسبة ٤٩:٥١ ٪ على التوالى [٩]- أى أن هناك أكثر من ألفين وخمسمائة مواطن فرنسي من قاطنى العاصمة الفرنسية يقضون ليلة رأس السنة داخل المكتبة .

هـ - العاملون

[٩] - إحصائية (١٩٨٦- ١٩٨٨)

العاملون في " مكتبة مركز جورج بومبيدو" قد وصل عددهم إلى ٢٦٩ موظفا ولكن هذا الرقم بدأ يتناقص نتيجة لضغط المصروفات فنجده أنه في عام ١٩٩٠ لا يتعدى ٢٠٠ موظف فقط . ومن أجل تكملة هذا العجز يتم الاستعانة بالعمالة المؤقتة – من الطلبة في الفترات الصيفية – التي يزداد فيها عدد المترددين على المكتبة . وزيادة نسبة المترددين على المكتبة في الفترة الصيفية ترجع إلى عدة عوامل أهمها السياحة الثقافية ، يليها في ذلك إغلاق العديد من المكتبات الجامعية المتواجدة في العاصمة الفرنسية ، مما يضطر العديد من الدارسين و الباحثين إلى اللجوء ل" مكتبة مركز جورج بومبيدو" ليس فقط كمكان مناسب للدراسة و البحث ولكن كمصدر جيد للمعلومات الحديثة، خاصة في أفرع الآداب و القانون و الثقافة بوجه عام.

وفي هذا الصدد يتم الاستعانة بالطلبة لمعاونة العاملين ، من خلال نظام دقيق ، أهم ملامحه هو اختيار الطلبة بعد اجتياز دورة تدريبية مكثفة ، يتم فيها تدريس المكونات الأساسية لخدمات المعلومات في المكتبة العامة ، بالإضافة إلى مبادئ الفهرسة و خطة التصنيف المستخدمة و بعض الأدلة و الكشافات ذات الشهرة المحلية و على ما دفع أجر رمزى للطالب من أجل مواجهة تكاليف المعيشة من مأكل وانتقالات ، أما نوعية الطلبة فتكون من كافة التخصصات وخاصة الطب و الحقوق ويتم توزيع الطلبة على

التخصصات الموضوعية المناسبة لدراستهم ، بحيث تكون خدمات المعلومات مقدمة على مستوى عالى من التخصص .

و- ميزانية المكتبة

تصل ميزانية " مكتبة مركز جورج بومبيدو" إلى ما يقرب من ٥٥ مليون فرنك فرنسى [١٠]، يتم تخصيص ٢١ مليون فرنك فرنسى للمقتنيات ، ٧و٣ ملايين فرنك للأجهزة ، ٣٠ مليون فرنك فرنسى أجور العاملين من هذا التوزيع ندرك أنها ميزانية ليست بالضخامة التى تسمح بمثل هذا النشاط المقدم من قبل الإدارة خاصة ما يقدم فى مجالات التكنولوجيا وتوفير شبكات داخلية لتوفير أحدث البرامج اللإكترونية و خاصة إذا ما أدركنا حجم التطور الذى حدث بين عامى ١٩٨٦ و ١٩٩٠ لأجهزة الحاسبات ومقارنتها بالكم الهائل من الأجهزة الإلكترونية المتوافرة للقراء دون أى قيد على الاستخدام ، فمثل هذه الميزانية واهية ضئيلة ولا تفى بالحاجة كما أنها لا تستطيع تقديم تلك الخدمات المتطورة دائما . فكيف إذن يتم التمويل لخطط التطوير المستمرة بهذه الميزانية المحدودة ؟
لقد لجأت إدارة المكتبة للاستعانة بشركات الأجهزة الإلكترونية لاستخدام المكتبة كمعمل تجارب يتم من خلاله دراسة المستفيد دراسة دقيقة ،

[١٠] - أى ما يوازى ٩٨٢١ ألف دولار بسعر الولار (٦و٥ فرنك فرنسى) .

فالمستفيد هنا يمكن وضعه تحت المجهر واستخلاص عاداته فى استخدام الأجهزة وعدد ساعات الاستخدام وكم الأعطال للأجهزة أو البرامج التى يقبل عليها ونوعية الشكوى التى يقدمها المستفيد من تلك البرامج . بالإضافة إلى غيرها من العوامل الكفيلة بتوفير مجهود ووقت الباحثين العاملين فى هذه الشركات أثناء دراسة السوق أو التسويق لسلعة إلكترونية جديدة ، وذلك مقابل بضعة أجهزة وبضعة برامج ، و تكون النتيجة دائما لصالح المستفيد ولصالح الشركات التجارية ، فالمستفيد يستطيع الحصول على أحدث البرامج كما يستطيع استخدام أحدث أجهزة الحاسبات الآلية بمجرد ظهورها فى السوق التجارية مجانا ودون مقابل (كل ما يطلب منه هو بطاقة تحقيق الشخصية) ولا يقتصر قبول الإهداء على الشركات التجارية المنتجة لأجهزة الحاسبات فقط بل يتعداها إلى الكتاب و الناشرين و المنتجين للأفلام التوثيقية على أن يتم فحص كل ما يتم عرضة من خلال خبراء فى التخصص ، ولا يقبل من هذه الأعمال إلا ما يثبت أنه جيد ويصلح ليكون من مقتنيات المكتبة التى استطاعت بهذه السياسة فى الاقتناء أن ترفع من المستوى الفنى لمقتنياتها درجات و درجات.

وبذلك تكون المكتبة بمثابة معرض دائم لأوعية المعلومات الجديدة . معرض دائم يوفر المكان والوقت لقراءة الكتاب أو رؤية وسماع الشريط

وهو بذلك مجالا تسويقى للوعاء بدون أى أعباء مادية أو تكلفة اقتصادية على الناشر .

٤- احتياجات المستفيد محل دراسة دائمة

لم تكتف إدارة " مكتبة مركز جورج بومبيدو" بحصر أعداد المترددين عند افتتاح المركز عام ١٩٧٧ والتباهى بحجم القراء على المستوى العالمى ، بل عمدت إلى " دراسة المستفيد " من خلال إنشاء إدارة خاصة للبحث و الدراسة هدفها دراسة احتياجات المستفيد وسلوكياته . وقد قامت هذه الإدارة بالعديد من الدراسات الهامة تناولت الجوانب التالية :

- المجالات الاجتماعية و المهنية للقراء .
- عرض و تسويق الكتب .
- السلوك النفسى والاجتماعى للقراء.
- جنسية القارئ و اهتماماته.
- مدى تمسك القارئ باحتياجاته من المعلومات .

وكانت هذه الدراسات على المستوى علمى وأكاديمى الأمر الذى يسمح بالاستفادة بها على نطاق واسع، فتم نشرها و توزيعها على العديد من المكتبات العامة الفرنسية ، تبادلا للخبرات الإدارية فى هذا المجال مجال خدمات المعلومات العامة . و بذلك لم تحدد مصير نتائج هذه الدراسات

بحيث تكون صفحات الورق المصقول و القاعات المكيفة ، ولكن أصبح مصير هذه الدراسات التطبيق الفعلى لعديد من تلك النتائج . جاءت بقرارات جريئة دفعت عجلة استقطاب المزيد من المستفيدين. ومن أكثر هذه القرارات جرأه تغيير مواعيد استقبال المستفيدين ، فبعد أن كانت المكتبة تفتح أبوابها فى التاسعة صباحا وتغلقها فى العاشرة مساء تم تغيير مواعيدها من الساعة الثانية عشر ظهرا وحتى الثانية عشرة من منتصف الليل . وأسباب هذا القرار عديدة نذكر منها ما يلى :

– من الملاحظ أن أعداد المترددين لا تبدأ فى التدفق إلا بعد الثانية عشر ويرجع هذا إلى أن المواطن العادى أيا كان تخصصه أو عمره يحتاج إلى بضع ساعات فى الصباح الباكر لقضاء حاجاته الشخصية اليومية أو الانتهاء من ساعات العمل الرسمية ، أو الساعات الدراسية مما يجعل الإقبال يبدأ متأخرا نسبيا .

– من خلال المقابلة الشخصية لبعض القراء وجد أن القارئ يفضل العمل بالمكتبة حتى ساعات متأخرة من المساء وقد يرجع ذلك إلى عدم وجود نظام للاستعارة الخارجية .

واحتياجات المستفيد لا تقف عند مواعيد العمل و تطويعها بما يتناسب و احتياجات القارئ بل يشمل العديد من الخدمات المتطورة ومنها

قصاصات الصحف[11] التى يتم تجميعها ثم إعادة نشرها مرة أخرى ، بأن أن يتم تبويبها وعمل الكشافات اللازمة لها ، تصدر هذه المطبوعات كوعاء خاص بمركز جورج بومبيدو. وخدمة القصاصات الصحفية هى خدمة تحرص الهيئات الأكاديمية على تدريسها على أنها إحدى الخدمات المميزة للمكتبات المتخصصة ، ولكنها هنا تقدم فى مكتبة عامة مرتبطة بخدمة الأسئلة المرجعية .إن تحديد المادة العلمية لتلك القصاصات يتم من خلال تتبع اهتمامات القارئ أيا كانت هذه الاهتمامات . وهذا يتطلب متابعة واعية وإحصاءات دقيقة لاهتمام القراء داخل المركز وخارجه بواسطة فريق عمل متكامل وعلى درجة كبيرة من الثقافة ، قادر على استغلال كل مصدر للتعرف على دوائر اهتمام القراء مثل :

١- الأسئلة المرجعية

- داخلى : معتمدين فى ذلك على نقاط الإرشاد الموزعة على نقاط الخدمة بالمكتبة.

- خارجي: من خلال الاستفسارات الواردة عبر المكالمات الهاتفية.

٢- الإعلام و الصحافة (خارجى) .

أ - البرامج العلمية و الفكرية و الثقافية و الفنية .

---

[11] - Public - Info; Press Dossier

ب – أبواب ثابتة من الصحافة المحلية و العالمية .

جـ – مكاتبات القراء للصحافة .

وبذلك فالتعرف على احتياج المستفيد يترجم إلى إجراءات فنية و إدارية ، سرعان ما تخرج للقارئ فى صورة خدمة جديدة تتلاءم واحتياجاته كما تتلاءم مع التطور و التغير المستمر فى الحياة الثقافية .

تتضاءل الحاجة إلى تسويق خدمات المعلومات أمام هذا الحجم الهائل من الطلب الذى دائما ما يفوق المعروض منها .

و الخدمات الخاصة للمعوقين لها مكان ملحوظ فى أنشطة خدمة المستفيد حيث يقابل احتياج المستفيد المعوق بصريا ، أى ضعيف البصر بالاهتمام المناسب ، حيث يجد أجهزة تكبير خاصة تسمح بنسبة تكبير تتراوح ما بين ثلاثة أضعاف وحتى ٤٥ ضعفا وفقا لدرجة الإعاقة.

أما فاقد البصر بالكامل فيستطيع أن يجد المرافق المناسب من خلال الاتصال الهاتفى و الميعاد المسبق بحيث يصل إلى المكتبة ليجد فى انتظاره مرافقا قد قام مسبقا بحجز كل ما يحتاج إليه من كتب أو دوريات لقراءتها له . فهناك قائمة بأسماء بعض المتطوعين لخدمة مكفوفى البصر هذا بالإضافة إلى بعض التسهيلات التى تحرص المكتبة على توفيرها للمكفوفين ومن أمثلة ذلك تلك الأجهزة الحديثة ، القادرة على قراءة النصوص باختلاف أشكالها و أحجامها ، ومثل هذه الأجهزة و إن كانت أثمانها

باهظة إلا أن المستفيدين يفضلون المرافق البشرى ، ومن الأسباب التى قدمت تبريرا لهذا التفضيل هى رفض الصوت الصناعى [١٢] الصادر عن أجهزة القراءة فهذا الصوت أى الصوت الصناعى نشاز لا يوحى بالدفء البشرى . والقاعة المخصصة للمكفوفين تضم العديد من التسهيلات كأدوات الكتابة بطريقة برا يل و العديد من الأدلة للعناوين الهامة، بالإضافة إلى أشهر الأعمال الأدبية المسجلة على شرائط صوتية بواسطة مشاهير الفنانين حرصا منهم على المهام الفعالة فى خدمة المستفيد المكفوف البصر .

٥- هوية المستفيد و اهتماماته

حرصت إدارة " مكتبة مركز جورج بومبيدو" على تحليل إحصاءات المترددين على المكتبة تحليلا شيقا يوضح الهيكل العظمى لبنية اهتمامات المستفيد من هذه المكتبة وكان أهمها الاهتمامات الموضوعية، تلاها الاهتمامات الشكلية و النوعية بالكتب . وفيما يلى جدول (رقم ١) يوضح الاهتمامات الموضوعية للمستفيد مع مقارنة بين نفس الاهتمامات

---

[12]- Voix synthetique .

على فترتين متباعدتين وهما عامى ١٩٨٦و١٩٨٩و الفارق الزمنى ثلاث سنوات :-

جدول رقم (١)

الاهتمامات الموضوعية للمستفيدين [١٣]

الموضوع	النسبة المئوية		التصنيف العشرى العالمى
	١٩٨٦	١٩٨٩	
الفن، الرياضة، السياحة، الموسيقى	١٤ر٧٪	٢٢٪	(7)
القانون ، العلوم الاجتماعية	٢٦٪	٢١٪	(3)
العلوم التطبيقية	٢٣٪	١٩٪	(5,6)
مراجع عامة ، فهارس ، ببليوجرافيات ، قواميس وموسوعات	١١٪	١٦٪	(0)
اللغات و الآداب	١١ر٧٪	١٥٪	(8)
التاريخ و الجغرافيا	١٠ر٦٪	١٣ر٥٪	(9)
الدين و الفلسفة	٦ر٤٪	٤٪	(1,2)
المجموع	١٠٤ر٥	١١٦ر٥٪	

[١٣] - جدول تم تجميعه من : La BPI en toute liberte ,1986 p. 13

فإذا ما تمت المقارنة بين الاهتمامات الموضوعية للمستفيد نجد الآتى : —

— زادت نسبة الاهتمام بكل من الفن والرياضة والسياحة والموسيقى إلى ما يقرب الضعف .

— تضاءلت الاهتمام بالقانون ، والعلوم الاجتماعية و العنوم التطبيقية .

— كما تضاءلت الاهتمامات بالدين و الفلسفة .

— فى حين زاد استخدام المراجع العامة والفهارس والببليوجرافيات بشتى موضوعاتها .

— وزاد أيضا الاهتمام باللغات والآداب كما زاد الاهتمام بالتاريخ و الجغرافيا .

أن هذه الإحصائية بها زيادة واضحة لمجموع النسب المئوية هذه الزيادة هى نسبة مكررة بين كثر من تخصص حيث أن هذه الإحصائية قد تم عرضها بناء على التوزيع المكانى أى من خلال الرفوف لمجموعات المقتنيات ، ويرجح أن تكون المراجع العامة وما شابه ذلك نسبة متكررة .

ومثل هذه الإحصائية تقلب كثيرا من الموازين من حيث اهتمام المستفيدين من المكتبات العامة . فنجد أن اللغات والأدب تتراجع أمام العلوم التطبيقية، ولم تعد تنافس المراجع العامة كما كان فى سابق العهد ، وفى نفس الوقت نجد أن الاهتمام بالموضوعات الدينية و الفلسفية قد انحصر

بشكل ملحوظ . وقبل أن نترك اهتمامات المستفيد يبقى لنا أن نذكر توزيع اهتمامات المستفيد من حيث نوعية المقتنيات وأشكالها.

جدول رقم (٢)

اهتمامات المستفيدين موزعة على أوعية المعلومات

الموضوع	١٩٨٦	١٩٨٩
استخدام الكتب	٧١٪	٧٤٪
استخدام الدوريات	٥ر٢٤٪	٥ر١٩٪
التردد على المعارض	١٨٪	١٨٪
استخدام الأفلام و الفيديو	١٠٪	٥ر٧٪
استخدام الصورة الثابتة	٥ر٩٪	–
استخدام معمل اللغات	٥ر٧٪	٨٪
استخدام الاسطوانات الموسيقية	٥ر٤٪	٥٪

من الجدول (رقم ٢) ندرك أن الكتاب مازال الملك المتوج على عرش المعلومات فى العاصمة الفرنسية ، يتميز بمكانة فريدة بحيث تتضاءل بجانبه كل أنواع المقتنيات الأخرى وبفروق شاسعة وذلك على الرغم من

الإجراءات المصاحبة لأنواع المقتنيات الأخرى كالصور المتحركة و الموسيقى وغيرها من المؤثرات المتنوعة .

بقى لنا أن نتعرف على المستفيد من الجوانب الشخصية :-

أ- من حيث موقع السكن والإقامة الدائمة

باريس ٥٤٪	الضواحى ٢٩٪
الأقاليم ١٠٪	أجانب ٧٪

وتوزيع هذه النسبة شيء ملفت للأنظار إذا ما عرفنا أن ما يقرب من ٤٠٪ من مجموع القراء يقطنون ضواحى باريس العاصمة والأقاليم وهم بذلك يقومون بتحمل التكلفة الاقتصادية فى الانتقال سواء كانت تكلفة مادية أو إهدار للوقت الضائع فى المواصلات ، ولكن القارئ على يقين من أن العائد هو أكثر بكثير من ما يتكلفة فى عملية الانتقال والعودة الطويلة والشاقة فى بعض الأحيان .

ب- من حيث النوع

أما توزيع نسبة القراء بين ذكور وإناث وأطفال فقد جاءت كالآتى :-

ذكور ٦٠٪	إناث ٤٠٪

هذا وقد استبعدت نسبة الأطفال من هذه الإحصائيـة نظـرا لوجـود قاعـة مخصصة للأطفال فوق ٦ سنوات يتردد عليها مـا يقـرب مـن ٣٠٠ طفـل يوميا أى ما يقرب من ٣ر٢٪ من مجموع المترددين على المكتبـة ، و تحـدد الإحصاءات إن ٩٢٪ من هؤلاء الأطفال من قاطنى العاصمة الباريسية . و" مكتبة مركز جورج بومبيدو" هى بمثابة أى تمثل مكتبة الحى لما يقـرب من ٢٦٪ من الأطفال المترددين على قاعة الأطفال .

جـ– من حيث المهنة

قدمت لنا الإحصاءات تحليلا لمهن المترددين علـى المكتبـة فجـاءت موزعـة كالآتى:–

طالب	٦٠٪
فنى	٥ر١٢٪
مهنى	٥ر٩٪
موظف أو عامل	٩٪
بدون عمل	٩٪

وجدير بالذكر أن ٧٦٪ من عدد المستفيدين تقل أعمارهم عن ٣٠ عامـا كما أن هناك نسبة ٤٨٪ من المستفيدين تقل أعمـارهم عـن ٢٥عامـا . وهذا يرجع إلى نسبة الطلبة التى تصل إلى ٦٠٪ .

٦- خدمات المعلومات المستحدثة

إن اختيارنا لبضع خدمات متميزة فى هذه المكتبة للحديث عنها بتفصيل إنما يرجع فى الأساس إلى تقديم هذه الخدمات بأداء مميز ، ومستوى من الجودة أو إمكانيات متطورة:

أ- مكتبة الحاسب

تمشيا مع التطور التكنولوجى و انتشار الحاسب الآلى كأداة معرفية ووسيلة تعليمية و أداة البحث ، فقد قدمت " مكتبة مركز جورج بومبيدو" خدمة مستحدثة و بصورة جيدة ، فلم تكتف إدارة المكتبة بوجود الحاسب الآلى كأداة استرجاع للمقتنيات فقط، بل وفرت قاعة زجاجية هى أقرب ما تكون إلى القبة داخل المكتبة خصصت لعرض عدد من أجهزة الحاسبات الشخصية يصل عددها إلى ما يقرب من ٣٣ جهازا للاستخدام الشخصى للقراء . وهذه الطرفيات مزودة ببرامج كثيرة ومتنوعة فمنها البرامج التعليمية (بمراحله المختلفة) كتعليم اللغات و الرياضيات و المواد الاجتماعية كالجغرافيا و التاريخ : ومنها البرامج

المتخصصة للاستخدامات العامة كقواعد البيانات المشهورة [١٤]و برامج معالجة النصوص بأحدث إصداراتها[١٥] ، هذا بالإضافة إلى برنامج الأدوات المساعدة لتناول الملفات و البرامج الأخرى .
وكل هذا متاح للمستفيد من المكتبة للاستخدام مجانا ، و بدون شروط سوى التحقق من الشخصية و بعض البيانات التى تفيد شركات الحاسبات على إجراء الأبحاث الميدانية و تطوير المنتج من البرامج المعروضة و الحاسب فى آن واحد . كما أن مثل هذه الخدمة تتخذ كوسيلة إعلان تفيد القارئ الذى لا يقدم على شراء سلعة تتطلب مهارة معينة قبل الوصول إلى مستوى المهارة المطلوب . لقد وفرت إدارة المكتبة أدلة التشغيل المطبوعة و الدوريات المتخصصة فى الحاسبات بالقرب من الأجهزة ، بحيث لا يحتاج المستفيد إلى مغادرة القاعة لاستشارة المطبوعات المتخصصة فى هذا المجال .

ب – خدمة القصاصات الصحفية و الاستفسارات المرجعية

– نبدأ بخدمة القصاصات الصحفية حيث أن مثل هذه الخدمة تعد خدمة معلومات تقليدية فى المكتبات المتخصصة نظرا لأن الاهتمامات الموضوعية

---

[14]- Dbase IV

[15]- Wordpefect

محددة مسبقا . أما فى " مكتبة مركز جورج بومبيــدو" فهـى تعتبر خدمـة مستحدثة ومتميزة على مستوى المكتبة العامة . فمنذ عام ١٩٧٩ وحتى ١٩٨٩ تم تقديم ٢٥ألف من الموضوعـات التى تهـم القـراء وذلـك عـن طريق تجميع قصاصات الصحافة الفرنسية – التى تم اختيارها بعناية فائقة – بحيث تناسب احتياج القارئ و اهتماماته الموضوعية . هذه الخدمة ،لم تتوقف عند هذا الحد بل عمدت إلى نشر هذه الملفـات عـن طريـق طبعها وبيعها للعديد من المكتبات الفرنسية بأنواعها بالإضافة إلى الجمهور.

وجدير بالملاحظـة أن طبـع ملفـات القصاصـات الصحفيـة قـد يثـير قضيـة حقوق النشر من زاوية جديدة ، وهى طبع المقالات الصحفية وما تعكسـه من آراء المفكرين و المحققين من الصحفيين .

– وبجانب خدمة القصاصات الصحفية نجد خدمة الرد على الاستفسارات المرجعية للقراء عبر المكالمات الهاتفية ومن الأمثلة الطريفة نذكر :–

– التعريف بأصل عيد الأم و فكرته .
– بتاريخ بناء أحد الكبارى.
– معلومات محددة عن الأساطير اليونانية.
– عناوين الدورات الثقافية ومكان انعقادها ...الخ .

و تستخدم خدمات الرد على الاستفسارات المرجعية شبكة الاتصالات " مينيتل " Minitel للإجابة على العديد من الأسئلة وهـى شـبكة الاتصـالات

التى تنفرد بها فرنسا منذ عام ١٩٨٥ ومن المدهش حقا أن تكون استخدام هذه الخدمة من خلال شبكة الحاسبات كالآتى : -

٤٤٪ لحل مشكلة تتعلق بالعمل .

٣٦٪ لاهتمامات شخصية .

٢٠ ٪ لاهتمامات دراسية .

وهذا يعنى أن أداء المكتبة العامة المتميز ينقلها من الاهتمامات الثقافية البحتة إلى الاهتمامات المهنية وبالتالى المساهمة فى تنمية المجتمع الذى تقوم على خدمته .

و تعانى خدمة الرد على الاستفسارات المرجعية من بعض البرامج الإذاعية والتلفزيونية والتى تقدم جوائز لمسابقات ثقافية حيث يقوم بعض المتسمعين أو المشاهدين لتلك البرامج باللجوء إلى خدمات الاستفسارات المرجعية ، للحصول على الإجابات الصحيحة على أمل الفوز فى تلك المسابقات ومثل هذا الاستخدام لا يكون عبأ من حيث المجهود حيث يتم البحث على إجابة السؤال مرة واحدة فقط ،ولكن يكون العبء فى كثرة المكالمات الهاتفية .

جـ - قواعد المعلومات

و إذا كانت كل هذه الخدمات تقوم مجانا فإن الاتصال بقواعد البيانات البيليوجرافية المحلية و العالمية وقواعد البيانات الحقائق يحصل له قدره (٧٠ فرنكا فرنسيا) لعدد ٢٠ تسجيلة بيليوجرافية . تخفض هذه الرسوم إلى ٥٠ ٪ فى بعض أيام الأسبوع لتنشيط الخدمة وتشجيع المستفيد على استخدام قواعد المعلومات بشتى أنواعها كأيام السبت و الأحد وبعض الأعياد والمناسبات التى تعطل فيها المصالح الحكومية والخاصة كالأعياد القومية .

وإذا كانت إحصاءات ١٩٨٩ تؤكد أن هناك ٨٠٠ بحث شغلت ١٨٠ ساعة اتصال وتم تحصيل ٥٦ ألف فرنك فإن ذات الإحصاءات تعدد لنا قواعد البيانات الأكثر استخداما .

- **Questel ; 42%**
- **Singorg; 29%**
- **Dialog; 20%**
- **Data Star , Juridal ,Sunist , Frantext ; 9%**
- **Data base for full text 2%**

هناك أيضا " قواعد النصوص الكاملة " التى بدأت تلقى اهتمامات واسعة فى الآونة الأخيرة و على راس هذه النوعية من القواعد **Le Monde , Agence France , The American Press , Frantext , Press**

و تحرص " مكتبة مركز جورج بومبيدو" على تقديم خدمة قواعد البيانات متكاملة وهو توفير الوثائق المحددة كنتيجة للبحث وفى حالة عدم توافر هذه المطبوعات بالمكتبة فهى تعمل على تحديد أماكنها للمستفيد من خلال أقرب مكتبة تقتنى ذلك الوعاء .

د – معمل اللغات :

جرت العادة أن تقدم خدمة استخدام " معامل اللغات " من خلال مراكز اللغات التابعة للجامعات ، ولكننا هنا نجد إن " معمل اللغات " يقدم خدماته من خلال مكتبة عامة توفر ٦٠ مقعدا على مدار ١٢ ساعة يوميا وهذا يخدم فى المتوسط ٦٠٠ مستفيد فى اليوم الواحد .

إن هذا المعمل يتيح أكثر من ٦٠ طريقة موزعة على :–

– ١٢ ألف شريط صوتى (كاسيت) و

– ٩٠ فيلم (فيديو) ليتيح ١١٢ لغة [١٦] للمستفيد

---

[١٦] – اللغات الألمانية ، الإنجليزية ، الأسبانية

تعريف الأفعال ، القواعد ، النصوص

– البيولوجيا : الدم – الكيمياء

– التشريح : القلب ، الجهاز الهضمى ، الأذن .

– الكهرباء

– التجارة : محاسبة ، بنوك .

– التاريخ : فرنسا ، اليونان .

ويقوم إدارة " معمل اللغات "على إصدار بعض المطبوعات لتعلـم اللغـات مثل لغة " التاميل " و" الأرمينية الحديثة " ، " اليونانيـة الحديثـة " . ومثـل هذه الخدمة تستمد أهميتها من أنها خدمة مجانية للأقليات فى فرنسـا هـذا بالإضافة إلى نوعيات المستفيدين الأخرى .

هـ – الأنشطة الثقافية

تقوم إدارة المكتبـة بالإشـراف الفنـى و الإدارى علـى قـاعتين مـن قاعـات المركز الثقافى و المخصصة لإقامة المعارض و المهرجانات الثقافية بالإضافـة إلى الندوات الفكرية و حلقات المناقشـة ، والمنـاظرات . وهـى بذلـك أى إدارة المكتبة – تقدم خدمة ليست بالمستحدثة – ولكن ذات أهمية خاصة نظرا لما تمتاز به من :

– ارتفاع معدلات النشاطات الثقافية بحيـث لا يخلـو أسـبوع واحـد علـى مدار العام منها.

– الاختلاف النوعى و الموضوعى لهذه النشاطات بحيث تكاد تغطـى جميـع أفرع المعرفة من فنون وعلوم وصناعة و أدب .

– الرياضة : جبر ، حساب .

- ارتفاع مستوى الأداء الفنى و العلمى و التنظيمى لهذه النشاطات ، مما يجعلها بعيدة عن المقارنة بينها وبين ما يتم بثه فى وسائل الإعلام المختلفة كالإذاعة و التلفزيون .
فالأنشطة الثقافية ذات مستوى رفيع وكثافة عالية تصل إلى درجة التعليم المستمر لجمهور المستفيدين ، وهو فى حقيقة الأمر يعتبر جامعة مفتوحة للجميع بدون رسوم أو قيد أو شرط .

٧- نظام الاسترجاع

إن نظام الاسترجاع هو نقطة الضعف فى هذه المكتبة ، وقد يكون السبب المباشر هو اعتماد العمليات الفنية على قائمة رؤوس موضوعات جامعة لافال [١٧]كيبيك كندا ، التى بدورها تعتمد على إحدى طبعات قائمة رؤوس الموضوعات لمكتبة الكونجرس الأمريكية [١٨].
وقائمة رؤوس الموضوعات [١٩]ب" مكتبة مركز جورج بومبيدو" تضم ما يقرب من ٥آلاف رأس موضوع تم طبعها لإتاحتها للقراء فى ترتيب

[17]- - The Public Reference Library and Information Service (BPI) , 1989, p.4
LAVAL ,QUEBEC,CANADA

[١٨] - والتى ترجع إلى إحدى طبعات السبعينات .

[19] - La BPI ; Ou Trouver ce que vous cherghez de A a Z.

الفيائى للرؤوس و أمام كل رأس موضوع رقم التصنيف المرتبط به . و هذه القائمة لا تحتوى على تعريف بالاستخدام أو مقدمة أو شرح لطريقة الاستخدام.

و أما نظام التصنيف فهو نظام التصنيف العشرى العالمى ، وهو مستخدم بتصرف و تعديلات واضحة ،بحيث تراعى فيه الاهتمامات الفرنسية بشأن الموضوعات و المطبوعات ولقد تم تحويل فهارس البطاقات إلى فهارس إلكترونية وقد روعى فيها القواعد الأنجلو أمريكية للوصف الببليوجرافى مؤخرا .

وقد تم إدخال نظام GEAC الكندى ، وهو من أوائل النظم المستخدمة فى فهارس المكتبات الإلكترونية فى إنجلترا إذ استخدم فى بداية الثمانينات فى مكتبة جامعة " ليدز بانجلترا " وغيرها من المكتبات المتخصصة .

- السؤال الذى يفرض نفسه فى ضوء هذه الثغرات هو كيف يتسنى لقارئ الوصول إلى المادة العلمية التى من أجلها حضر إلى المكتبة . و بالبحث و المراقبة اتضح أن العبء الأكبر على خدمة الإرشاد و التوجيه التى يقوم بها العاملون فى المكتبة . فهناك عشرة مواقع لإرشاد القراء فى كل موقع ثلاثة أفراد من العاملين المدربين يقومون بخدمة الإرشاد و التوجيه ، ليس فقط من حيث أسلوب استخدام نظام الاسترجاع بل

يتعدى ذلك إلى متابعة القارئ حتى الوصول إلى الوعاء أو المعلومة في كثير من الأحيان .

وبذلك فأداء نظام الاسترجاع إنما يعتمد في المرتبة الأولى على العنصر البشرى أى على نوعية العاملين فى المكتبة . وهذه النوعية تجعلنا نتساءل عن دراستها وماهية التدريب التى تتلقاها بالإضافة إلى طبيعة الخلفية الثقافية التى تسمح بمثل هذا المستوى من الإرشاد .

٨- توزيع العمل و تقييم الأداء

إن توزيع العمل فى " مكتبة مركز جورج بومبيدو" توزيع مزدوج على جميع مستويات العاملين الوظيفية ، بحيث يقوم جميع العاملين بخدمة القراء فى قاعات الإطلاع بجانب العمل الإدارى و الفنى و بحيث يكون توزيع الوقت مناصفة بين خدمة المستفيد و الأعمال الأخرى ، يتساوى فى ذلك مدير الإدارة و الموظف المستجد أو الطالب تحت التدريب .

ومن فوائد هذا النظام فى توزيع العمل ما يلى : -

- التعرف المستمر على احتياجات القراء من جميع العاملين و بالتالى انعكاس ذلك على جميع الإدارات حيث تحرص على تلبية حاجة القراء عن وعى واقتناع تام .
- تجديد نشاط العاملين الذهنى و السلوكى وذلك بتغيير موقع العمل و أسلوبه و نمطه.
- ملاحظة القراء و هم يستفيدون من الأوعية التى استحوذت على كثير من الجهد و الوقت مما يكون بمثابة حافز معنوى مباشر للعاملين .
- التطوير التلقائى لمستوى أداء العاملين فى كل من خدمة المستفيد والعمل الفنى على حد سواء، حيث يتم التعرف على ثغرات الأداء فى العمل الفنى من خلال خدمة المستفيد و العكس صحيح .

وإن كان المؤهل العالى شرط للعمل الدائم فى المكتبة إلا أن هناك من العاملين طلبة لم ينتهوا من درجاتهم العلمية بعد ، وهم عاملون بعض الوقت يقومون بالمعاونة فى عمليات الإرشاد و التوجيه ، بعد الحصول على دورة تدريبية مكثفة فى خدمة الإرشاد فى مجال المعلومات .

و العاملون فى " مكتبة مركز جورج بومبيدو" يحملون مؤهلات من مختلف التخصصات الموضوعية مضافا إليها دبلوم عالى بعد مؤهل التخصص .

تتم خدمة المستفيد فى موضوعات مختارة بحسب مؤهلات العاملين بالإضافة إلى اهتماماتهم الشخصية، وليس بحسب التخصص الموضوعى فقط . وبهذا تكون متابعة صدور و اقتناء أوعية المعلومات فى التخصص الموضوعى أمرا تلقائيا للعاملين مدعما بالاهتمامات الشخصية .

أما فيما يتعلق بتقييم الأداء فهو يتم بصفة أسبوعية من خلال اجتماعين :
الاجتماع الأول : وهو على مستوى العاملين فى كل إدارة على حده.
الاجتماع الثانى : وهو على مستوى مديرى الإدارات .
مثل هذه الاجتماعات يعد لها من خلال الإحصاءات اليومية المسحية التى تحدد حجم العمل سلبا و إيجابا بأبعادها الثلاثة ، المستفيد ، المقتنيات ، العاملون ، ويتم من خلالها توزيع العمل فى المكتبة وما يستجد من تعليمات ، أما الإحصاءات الشهرية فهى إحصاءات العينات .

٩- الخاتمة

إن " مكتبة مركز جورج بومبيدو" قد أتاحت فرصة ذهبية لتطبيق نظريات التعليم الذاتي و التعليم المستمر ، وبذلك فقد استحقت لقب الجامعة المفتوحة بدون قيد أو شرط . فهي من خلال إدارة واعية باحتياجات المستفيد ، وواعية بطرق وأساليب التنفيذ ، وقادرة على تحويل خدمات المعلومات إلى واقع ملموس وقادرة أيضا على استحداث لوائح تناسب مجتمع التغيير، مجتمع التكنولوجيا المتفجرة ، استطاعت إلى جانب ذلك كله أن تلبى حاجة المستفيد اليومية فى مجال المعلومات .

ونحن فى الوطن العربى عامة وفى مصر خاصة – بصفتها رائدة للثقافة فى الوطن العربى – فىمسيس الحاجة إلى مثل هذه النوعية من المكتبات لتساهم فى سد الفجوة الكبيرة والخلل الواضح فى خدمات المعلومات وفى نظام التعليم و التعلم . فالاستفادة من تجربة " مكتبة مركز جورج بومبيدو" ضرورة و نحن بصدد التخطيط للعديد من المكتبات العامة المزمع إنشاؤها .

مراجع الفصل الأول

1- La BPI en toute liberte .- Paris : Centre George Pompidou,1986.

2-La BPI De A a Z ; ou trouver ce que vous cherchez .- Paris : Centre George Pompidou , 1989.

3- Bry, Jean - Paul
Le Centre Georges Pompidou ; Guide Pratique / par Jean-Paul Bry et Bertran Tiern .- Paris ; Bertrand La Coste , 1982 .

4- Masson , Andre
Les Bibliotheques /par Andre Masson et Denis Pallier .- Paris : Presses Universitaires de France, 1986 (Que sais - Je? No. 31958)

5- The Public Reference Library and Information Service (BPI) at The George Pompidou Centre (Paris) : Centre Georges Pompidou ; Bibliotheque Publique D'Information , 1989.

الفصل الثانى

الفصل الثانى

مكتبة فرنسا الكبرى

مقدمة

حين أعلنت اليونسكو عن مشروع إحياء مكتبة الإسكندرية ، بات أمناء المكتبات و المعلومات يحللون كل ما ينشر عن مكتبة الإسكندرية بدون استثناء ، إلا آن الكتابات جاءت غير شافية لأنها انصبت على الخطوط العريضة التى تتناول الموضوعات التالية :

- الدور التاريخى لمكتبة الإسكندرية فى الحضارة الإنسانية .
- نوعية مقتنياتها فى فترة ازدهارها .
- الموقع المقترح للمكتبة و التصميمات المعمارية المقترحة .
- دور هذا المشروع فى توفير جهد الباحثين بوجه عام دون تحديد لنوعية المقتنيات أو المجال الموضوعى .

إن اقتصار النظر على هذه الخطوط العريضة وعلى الجوانب التاريخية مع إهمال ما ينبغى أن يكون عليه التخطيط للمستقبل هو عائق أكثر مما هو معين على إخراج هذا المشروع إلى حيز الوجود مع وجود الضمانات

العلمية الكفيلة باستمرار المشروع . فالكتابات التى تناولت مشروع إحياء مكتبة الاسكندرية قد أهملت مناقشة الكثير من النقاط الجوهرية كتحديد نوعية المقتنيات فى الوقت المعاصر ، ونظم الاسترجاع المقرر استخدامها ، فئات المستفيدين المتوقع استقبالهم ، وغير ذلك من الأمور الحيوية فى مجال المكتبات ، وإن ذكر بعضها جاء هذا الذكر بصورة شبه عارضة غير معروف مصدره .

ولأهمية موضوع إحياء مكتبة الإسكندرية و أثره الكبير على الفكر و الثقافة و البحث العلمى فى المنطقة العربية بشكل عام وفى مصر شكل خاص ، كان من الضرورى بحث ودراسة المشروعات المماثلة فى الدول المتقدمة . و من حسن الطالع أن نجد مشروعا شبيها فى كثير من العناصر ومتزامنا مع مشروع إحياء مكتبة الإسكندرية ، وهو مشروع مكتبة فرنسا أو " المكتبة الكبرى " كما يحلو للبعض الإشارة إليها .ففى حين وقع اختيارنا على " مكتبة فرنسا الكبرى " كان هناك العديد من المشروعات، المواكبة للتطور الحادث فى عالم المكتبات فى بعض البلدان نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر اليابان : ففى اليابان نجد مشروع مضاعفة حجم المكتبة القديمة وهى مكتبة الدايت[1] بطوكيو . والمكتبة القومية الحديثة بكان ساى كاى[2] والتى تقع بالقرب من أوزاكا[3]

[1]- Diet Library

[2]-Kansi-Kai

وكيبوتو[4] مع ازدواجية الإيداع القانوني للمطبوعات وذلك حماية من توقعات الزلازل المتكررة في اليابان هذا بالإضافة إلى الاستفادة التامة من التكنولوجيا الحديثة على أوسع نطاق .

وجدير بالذكر أيضا إن هناك مكتبات حديثة تحت الإنشاء في كل من شيكاغو[5] ولوس انجلوس[6] وسان فرنسيسكو بالولايات المتحدة الأمريكية والتي يتوقع إتمامها فيما بين عام ١٩٩١ و١٩٩٥ .

وحين شرعت في البحث عما كتب عن " مكتبة فرنسا " ، وجدت نفسي بين كتابات شاملة لجميع عناصر الموضوع ، متناولة الأفكار الكلية و الجزئية بعناية ودقة ، كما وجدت أن جميع المهتمين بشئون الثقافة قد أبدوا آراءهم في هذا الموضوع الحيوي ، ولم يقتصر الأمر على المتخصصين وخبراء المكتبات بل شارك فيه الجميع مما جعل الإطلاع على هذه الأفكار متعة فكرية لما تحتويه من حقائق وعناصر واقعية نادرة عن المشروع وعن حاجات المستفيد عملا بأحدث نظريات علم المعلومات .

---

[3]- Osaka

[4]- Kyoto

[5]- Chicago تم افتتاح مكتبة شيكاغو العامة عام ١٩٩٣

[6]- Los- Angelos.

ويهدف هذا الفصل إلى طرح الأفكار والآراء التى دارت - ومازالت دائرة - فى كثير من حلقات المناقشة المعنية بمشروع مكتبة فرنسا بالإضافة إلى ما جاء فى التقارير الفنية الخاصة بتخطيط هذا المشروع سواء حظيت بالنشر أو لم تنشر بعد . فإن عرض وتحليل الأفكار والآراء بقطبيها السالب والموجب هو هدف فى حد ذاته وليس الوصول إلى رأى قاطع فى مشروع خارج أرضنا العربية هو الهدف الحقيقى. بالرغم من وجود أوجه التشابه فالإقتداء بنوعية الدراسات ووسائل البحث وطرق جمع المعلومات اللازمة لهذا المشروع هو الأمر الجدير بالأخذ فى الإعتبار عند النظر فى مشروعات مماثلة أو شبه مماثلة .

إن مصادر هذا البحث ثلاثة أولها هو الدراسات الخاصة باللجان المكلفة رسميا من قبل الحكومة الفرنسية ، وهذه لجان متخصصة من العاملين فى حقل المكتبات ونشر الكتاب ، وهذه اللجان مكلفة بإجراء الأبحاث الميدانية وجمع الإحصاءات المباشرة وتقديم تقارير فنية فى جزءيات مستقلة مثل : التزويد ، نوعية المقتنيات المستفيدين ، الوسائل السمعية و البصرية ، نظم الاسترجاع الإلكترونى ...الخ . وعلى الرغم من أن هناك تدخلا بينما موضوعات تخصص اللجان إلا أن هذا التداخل مطلوب فى حد ذاته حتى يتسنى للجنة العليا رؤية نقاط الاتفاق فى وجهات النظر للجان المختلفة ، وأيضا نقاط التعارض والاختلاف . أو ما يمكن أن يطلق عليه نقاط التضارب . ليكون هناك مرحلة متقدمة فى

الدراسة– أى دراسة التخطيط لمكتبة فرنسا الكبرى – تحاول فيها اللجنه العليا الوصول إلى أسباب هذا التعارض فى الآراء بين اللجان المختلفة . فعلى سبيل المثال إذا ما اشتركت لجنة التزويد ولجنة نوعية المقتنيات فى نقطة ما وكان هناك اختلاف فى الرأى بين اللجنتين أصبح من الواضح للجنة العليا أن هذه الجزئية فى حاجة إلى مزيد من الدراسات و الفحص ، وذلك للوصول إلى أسباب هذا التعارض أو هذا الخلاف فى الرأى ومن ثم وضع الحلول المثلى .

أما المصدر الثاني هذه المصادر فهو الآراء التى نشرت فى الصحف والمجلات وهى للكتاب والصحفيين والأفراد المهتمين بقضية المكتبات وهم كثيرون فى فرنسا .وهذا المصدر يمثل منبر المستفيد من الدرجة الأولى.
أما المصدر الثالث فهو الكتب التى صدرت بالفعل بصدد هذا الموضوع وهى تعتبر قليلة نسبيا ولكنها تقدم خلاصة المصدرين السابقين ، بالإضافة إلى ما جاء فى الندوات و اللقاءات التى نظمتها المؤسسات العلمية.

أولا: ما هو المشروع الطموح ؟

فى صيف عام ١٩٨٨ طمح رئيس الجمهورية الفرنسية آنذاك – فرنسوا متران – فى نطاق السياسة العامة الهادفة إلى تدعيم ثروة البلاد من الكتب

والمكتبات وتمكينها من تعويض تأخرها عـن ملاحقـة الجهـود المبذولـة فـى الدول المتقدمة (مثل الولايات المتحدة وإنجلـترا وألمانيـا واليابـان) ،طـرح فكرة إنشاء مكتبة كبرى ذات طابع جديد تماما ، محددا ما يراه من سمـات أساسية لهذه المؤسسة[٧] الجديدة وهذه السمات هى :

- تغطية جميع ميادين المعرفة .
- فتحها لجميع فئات القراء .
- استخدام أحدث الأساليب التكنولوجية .
- إمكانية استخدامها عن بعد .
- تعاونها مع غيرها من المكتبات الأوربية [٨].

هذه السمات قد تظهر للقارئ على إنها حقوق أساسية ، سهلة المنـال ، ولكنها فى الحقيقة تظهر لأمين المكتبة المتخصص تطلعات أقرب مـا تكـون إلى الخيال . فإذا أردنا أن ننفذ هذه السمات نجـد أن تغطيـة جميـع ميـادين المعرفة مشكلة موضوعية يمكن تحديدها بالانتصار علـى اللغـة الفرنسـية أو الاهتمام بها وعطاءها الأولوية . يلى ذلك فتحها لجميع فئات القراء هـذه يعنى تفاوت مستويات الأوعيـة و الخدمـات ومضاعفـة إجـراءات وتـأمين

[٧] استخدمت كلمة المؤسسة الجديدة بدلا من المكتبة الجديدة فى كثير من المؤلفات والتقارير الرسمية إشارة إلى شمولية نشاطها وعدم اقتصاره على دور المكتبة التقليدية .

[٨] – خطاب الرئيس ميتران وبيان رئيس الوزراء آنذاك ميشيل روكار ، أغسطس ١٩٨٨ وكذلك خطاب الأخير إلى كل من إدارة الإعلام العام بمركز بومبيدو ورئيس مجلس إدارة المكتبة القومية فى ١٩٨٨/٨/١٢ .

الأوعية فإذا ما عرفنا أن التصور التكنولوجى أصبح يؤرخ له بالأسبوع واليوم وأن التخطيط والتنفيذ لبناء وافتتاح المكتبة إنما يستغرق أكثر من خمسة سنوات فإن استخدام أحدث الأساليب التكنولوجية تصبح عثرة أمام المخططين لتنفيذ هذا المشروع يلى ذلك استخدامها عن بعد وهى التحدى التكنولوجى لآمين المكتبة وذلك يعنى أن على أمين المكتبة أن يصبح وفى القريب العاجل مدير مركز حاسب آلى وليس أمين مكتبة بالمفهوم التقليدى .

هذا بالإضافة إلى سبل تحويل الأوعية التقليدية إلى أوعية إلكترونية وما يتبع ذلك من سياسة انتقاء على صلة وثيقة بسياسة تسعير من أجل توفير الإمكانيات التكنولوجيا المتطورة للتحويل ثم الإتاحة للقراء عبر شبكات الحاسبات المفتوحة . يلى ذلك سياسة الانفتاح و التعاون مع المكتبات الأخرى وهذه ليست بالإجراء الهين حيث أن ذلك يرتبط ارتباطا وثيقا بخدمة الترجمة من جانب وخدمة الفئات العريضة الأخرى من الأقليات المختلفة فى كلا الاتجاهين .

لقد كانت هذه الفكرة – أو بالأحرى هذا المشروع أى مشروع إنشاء مكتبة فرنسا الكبرى – منطلقا لسيل جارف من الأبحاث والجدل الذى لا يزال مستمرا فى بعض جوانبه حتى الآن . أبحاث تناولت العديد من معالم

المشروع سواء من حيث الجانب المعمارى والهندسى والموقع [٩]. أو من حيث المضمون المحدد لتلك المكتبة الكبرى وأهدافها ووسائلها ، أو من حيث علاقة المؤسسة الجديدة بالمكتبات القائمة بالفعل وعلى رأسها بطبيعة الحال المكتبة القومية ذات الشهرة العالمية . وبالطبع فإن لتلك الفكرة جذورا ترجع بصفة أساسية إلى رغبة الرئيس الفرنسى فى أن تتبوأ فرنسا مركزا ثقافيا مرموقا بين دول أوروبا الموحدة مستقبلا .

ويهدف هذا المشروع أيضا إلى معالجة الأسباب التى جعلت المكتبة الأولى فى فرنسا – المكتبة القومية والقائمة فى قلب باريس – تتعثر فى ملاحقة نظيرتها من المكتبات القومية فى الدول الغربية الأخرى .

ولعل أهم هذه الأسباب هو ضيق المكان الذى لم يعد يتسع لمزيد من ثروتها المقدرة بنحو ١٠ مليون مؤلف ، والذى أدى إلى خلق طابور من القراء بصفة منتظمة فى انتظار خلو مقعد فى قاعة الإطلاع الرئيسية ، بالمكتبة القومية ابتداء من ساعات الظهيرة وحتى الساعة الثالثة أو الرابعة بعد الظهر . هذا فضلا عن أن الاعتمادات المالية المتاحة لم تكن كافية منذ سنوات عديدة لانتهاج سياسة اقتناء فعالة ومناسبة لاحتياجات قراء هذه المكتبة من المراجع الأجنبية ، أى الصادرة خارج حدود فرنسا .

---

٩ – أنظر الملحق المعمارى .

وليس من هدف هذا البحث تتبع مختلف الخطوات التى مر بهـا مشروع المكتبة الكبرى الجديدة والتى استقر الرأى على تسميتها " مكتبة فرنسـا " ولكننا نعتقد أن من المفيد إبراز بعض القضايا التى ثارت فى هـذا الصـدد والتى قـد تحمـل بعـض الـدروس المفيـدة للجهـود الراميـة إلى دعـم ثـروة خدمات المعلومات فى بلاد أخرى غـير فرنسـا .ويبـدا الحديـث بمبـدأ مـن المبادئ الأساسية وهو التغطية الشاملة لمجالات المعرفة .

ثانيا: التغطية الشاملة لمجالات المعرفة

يبـدو إن القيـادات السياسـية الفرنسـية عندمـا أرادت أن تكـون سياســة الاقتناء بها فى هذه المكتبة هى التغطيـة الشـاملة لجميـع مجـالات المعرفـة لم تستشر أهل التخصص مسبقا، أى تخصص المكتبات وخدمـات المعلومـات

حيث أن نظريـات التعـاون والسياسـات التطبيقيـة لهـا فـى مجـال خدمـات المعلومات كانت قد أثبتت فاعليتها منذ سنوات طويلة فى كل من إنجلـترا ، والولايات المتحدة . ولم يكن الهدف من هـذا التعـاون إلا التغلـب علـى صعوبـة تحقيـق التغطيـة الشـاملة لرغبـات المسـتفيدين المتعـددة والمتجـددة

والمتطورة ، وفى نطاق ميزانية محددة ومع التضخم الهائل لأوعية المعلومات ، وكثرة التعليقات ودار النقاش بأن مثل هذا الهدف وهو التغطية الشاملة لجميع مجالات المعرفة هو فى الحقيقة هدف بعيد كل البعد عن الواقعية . وسرعان ما جاءت البراهين من الواقع الفرنسى ، فذكر أحد المعلقين أن عدد المؤلفات المقتناة فى إحدى المكتبات عن تاريخ اليونان وروما القديمة وحدها يبلغ سنويا ١٥٠٫٠٠٠ مؤلف ، وهو فرع من فروع التاريخ أى أن مثل هذا الفرع به زيادة محدودة إذا ما قورنت بالمجالات الديناميكية فى المعرفة مثل التكنولوجيا وعلوم الفضاء والطب بفروعه الحديثة .

لذلك فقد برزت أثناء المناقشات فكرة هامة هى: هل مكتبة فرنسا سوف تعتبر قلبا نابضا تربطه بمختلف المكتبات الفرنسية و الأجنبية الأخرى شبكة من الاتصالات ، تكفل فرصا لزائرها ، القدرة على الحصول على أى مرجع شاء من أية مكتبة ، وبفضل هذه الشبكة ، التى ستقوم على أحدث الأجهزة الإلكترونية القادرة على مساعدة القارئ سوف يتم التعرف على ما يهمه من مراجع . ثم الحصول على ما يختاره من أوعية فى وقت سريع نسبيا ، وبقدر الإمكان سواء كان عن طريق الإعارة من خلال نظام البريد السريع أو بالتصوير ، أو من خلال النقل عبر أجهزة الاتصال الإلكترونى المختلفة كالاتصال المباشر أو الفاكسميل ...الخ .

ويعنى هذا أن مكتبة فرنسا لن تكون متخصصة أو ذات ميل إلى التخصص ، كما هو الأمر حاليا [10]، فيما يتعلق بالمكتبة القومية التى يتركز اهتمامها على التاريخ والإنسانيات بصفة عامة. وإنما مكتبة متعددة الأقسام لا يغلب فيها قسم على آخر .

ومن القضايا التى أثارت أبحاثا كثيرة فى هذا الصدد قصر أو عدم قصر " المؤسسة الجديدة " على الكتب والمجلات الورقية التقليدية ، الأمر الذى يعكس أو يشير به الأصل اللغوى لكلمة " مكتبة " باللغات الأوربية : صندوق الكتب [11]وقد تغلب فى هذا الشأن الرأى القائل بتوسع اختصاص المؤسسة الجديدة بحيث تشمل إلى جانب الأدوات التقليدية أدوات أخرى للمعرفة فى مقدمتها الأفلام و أشرطة الفيديو واسطوانات الليزر و تسجيلات التلفزيون و الراديو و اللوحات و الصور الفنية وغير الفنية و المخطوطات بل إن الميل كل الميل الآن أصبح لاقتناء الأوعية الإلكترونية (اسطوانات الليزر CD-ROM) لما تعطيه هذه الاسطوانات من إمكانية بث المادة العلمية عبر خطوط الهاتف إلى المنازل والمكاتب على مستوى الفرد . وبذلك يتم تجنب الوسائل التقليدية فى الاستعارة وما قد تثيره من صعوبات . هذا بالإضافة إلى توفيها للحيز المكانى ، وتوافر

[10] - تعتبر المكتبة القومية الفرنسية فى الوقت الحالى أى وقت تحرير هذا البحث تنتهج سياسة إقتناء بها اهتمام واضح بالموضوعات الأدبية والتاريخية - أى يمككننا القول بالإنسانيات عامة وبوجه عام.

[11] - Bibliotheque

الإمكانيات المنطقية[١٢] الواسعة فى بحث المادة العلمية المحملة على الاسطوانات ، مع سهولة حفظ وصيانة مثل هذه النوعية من أوعية المعلومات وعدم تعرضها للتلف السريع .

فالمكتبة الجديدة سوف تكون صندوقا للإعلام " على حد تعبير أحد التعبيرات المستخدمة Mediatheque وسند هذا الراى أن قنوات المعرفةالحديثة لم تعد قاصرة على " الحامل الورقى " ، بل تسمل كل ما ذكر في موضوع ما قد يكون له أثر و أهمية لا تقل عن الكتاب أو المقال .

ومن الأمثلة المقنعة علىذلك ما ساقه البعض بشأن حرب تحرير الجزائر منالاستعمار الفرنسى . فمن المراجع الأساسية الهمة للتعرف على تاريخ هذه الحرب ما هو متاح من أفلام صورت عددا من معالم هذه الحرب التى شغلت فرنسا و الرأى العام الفرنسى منذ عشرات السنين .

ولا يمكن لأحد أن ينكر ما لهذه الأفلام من قيمة مرجعية تزيد علىمئات الصفحات من الوصف فى كتب أو مقالات . وأيا ما كانت وجاهة هذا الاختيار – اختيار تعدد عوامل مضمون الثروة المحتفظ بها فىمكتبة فرنسا

---

[١٢] – يقصد بالإمكانيات المنطقية إمكانيات الإسترجاع الواسعة سواء البولينية أو غيرها ، والتى تستلزم العلاقات المنطقية أو المنطق الرمزى الحديث .

- فمما لاشك فيه أن هذا يعنى فقط تجميع " أوعية " مختلفة وأقساما موضوعية متباينة فى ظل مؤسسة واحدة يطلق عليها نفس التسمية القديمة " المكتبة Bibliotheque " تجاوزا عن المعنى الضيق الذى تشير إليه لغويا وتاريخيا .

ثالثا : تصميم المبنى من أجل الاستخدام العملى

وإذا كان تصميم مكتبة الاسكندرية الذى وقع عليه الاختيار قد وجهت إليه الانتقادات الهندسية نظرا لانخفاض جزء كبير من المبنى عن منسوب البحر فقد وجه لمكتبة فرنسا الانتقادات وذلك من أجل الارتفاع الشاهق .

ولنا وقفة عند إختيار مبنى مكتبة فرنسا فقد تم إجراء تصفية ل٢٥٠ مشترك – فى مسابقة تصميم المبنى – منهم ١٤٠ اجنبيا (ليس فرنسا) ومن خلال لجنة التحكيم تم اختيار ٤ تصميمات بصفة نهائية ليقوم رئيس الجمهورية الفرنسية آنذاك ، باختيار مشروع تقدم به مهندس فرنسى الجنسية مغمور لم يتجاوز عمره آنذاك ٣٦ عاما وهو دومنيك بيرو[١٣] .

[13]- Domenique Peraut.

والتصميم الفائز عبارة عن مبنى يتكون من أربعة أبراج كل منها يصل ارتفاعه إلى ٨٦ متر يفصل بين هذه الأبراج الاربعة حديقة مستطيلة (٥٨ متر × ١٨٧ متر) وتمتد هذه الحديقة أسفل المستوى الأرضى للطريق العام بعمق ٢١ متر .

إن تصميم مكتبة فرنسا قد حرص على إظهار فكرة الرمزية على الشكل الخارجي للمبنى فأن الأبراج الأربعة المكونة لمكتبة فرنسا ما هى إلا رمز لكتب أربعة مفتوحة بزاوية قائمة .

كما حرص بيت الخبرة النرويجى فى تصميم مكتبة الاسكندرية بأن يكون الشكل الخارجي للبناء ذا مدلول يرمز إلى قرص الشمس عند الشروق .

والمساحة الإجمالية[14] للمبنى مكتبة فرنسا يصل إلى ٢ر٥٣٠ مترا مربعا متر مربع موزعة كالاتى:

– إستقبال ، اطلاع داخلى ، خدمة مرجعية : ٦٢٢ مترا مربعا أى ٦ر٢٤٪ من المساحة الكلية .

– صحف ودوريات : ٨٠٣ أمتار مربعة أى ٧ر٣١٪ من المساحة الكلية

– أعمال إدارية و أفراد: ٤٢٣ مترا مربعا أى ٨ ر١٦٪ من المساحة الكلية .

---

[14]- Blaselle . Bauno .- Bibliotheque National Memoire de l'avenir p.56

– خدمات فنية : ٦٨٢ مترا مربعا أى ٩ر٢٦٪ من المساحة الكلية .

أما عن إكتمال المبنى و إفتتاحه للجمهور فقد تضاربت الأقوال بشكل ملحوظ حيث يؤكد ميلو [١٥] فى أكثر من موقع بأن عام ١٩٩٥ هو موعد التحدى الذى قبلته فرنسا لتثبت للعالم أنها مازالت عاصمة النور و الحضارة . كما نجد أن بلاسل [١٦] قد أكد أن هناك جزءا من المبنى سوف يكون معدا للإفتتاح عام ١٩٩٣ والثانى فى عام ١٩٩٦ على الرغم منإن المخطط لإفتتاح المكتبة بالكامل قد حدد له عام ١٩٩٤.

رابعا : نوعية هذه المكتبة

يظهر فى هذاالشأن أيضا تنوع وتعدد أهداف مكتبة فرنسا و التى تصل فى بعض الأحيان إلى درجة التناقض الواضح و السؤال الذى يفرض نفسة هو هل يمكن تحديد طابع محدد لهذه المكتبة حيث أن تشمل على من :

– طابع " المكتبة العامة " حيث تقدم خدمات المعلومات على نمط (" مكتبة مركز جورج بومبيدو") أى مكتبة تستقبل أساسا قراءا يرغبون فى الحصول على معلومة أو معلومات معينة عن موضوع

[15]- Melot

[16]- Blaselle أنظر المرجع السابق

محدد أيا كان ذلك الموضوع أو يرغبون فىالاطلاع على الدوريات اليومية أو الاسبوعية .

– طابع " المكتبة المتخصصة " ومكتبة الباحثين أى أولئك الذين يجرون أبحاثا على درجة من التخصص سواء كانت ذات طابع قصير أو مسترسل بعض الشىء فهذا هو جمهور المكتبة القومية المفضل[17] .

– طابع " المكتبة الجامعية " التى تستهدف استقبال طلبة المراحل المختلفة للتعليم الجامعى على الاخص ، وكثير منهم يأتى إلى المكتبة فى المرتبة الأولى – لا لكى يطلب بعض المراجع – وإنما للمذاكرة فيما لديه منأدوات شخصية ، مستفيدا بذلك من المكان المجهز تجهيزا لائقا لساعات طويلة من الدراسة و التركيز ، حيث الدفء فى الشتاء و التهوية فىالصيف ، بالإضافة إلى الإضاءة المناسبة و الجو العام المشجع على الدراسة وذلك عوضا عن المذاكرة فىالمنزل أو فىالمكتبات الجامعية التى ضاقت بعدد طلابها (ويمكن زيادة مكتبة جامعة السوربون فىأى يوم من أيام الأسبوع لمشاهدة الازدحام فيها بما لايترك مقعدا خاليا و انه لمن المناظر المألوفة رؤية الكلبة و قد إفترشوا الأرض أثناء القراءة).

[17]-Bibliotheque National ويقصد بها المكتبة القومية الفرنسية

ومن المستهدف فى مكتبة فرنسا توفير ٢٠٠٠ مقعد لقسم الاطلاع و الدراسة و ١٢٠٠٠ مقعد لقسم البحث فىالمبنى الجديد مع التشدد فىاستقبال رواد القسم الأخير بما لا ينطبق على القسم الأول المفتوح على مصراعيه للجميع [١٨].

وليس من شك ان هناك شيئا من التناقض بين الرغبة فى الإنفتاح للجميع ومن ثم زيادة عدد المرات التى يوفر فيها مرجع أو مخطوط أو نسخة نادرة وبين الرغبة المشروعة لكل مكتبة فى الحفاظ على ثروتها . فكلما زاد توفير المرجع زاد احتمال المساس به ولو ماديا فقط .

ولكن من ناحية أخرى ليس الغرض من أى مكتبة أن تصبح "مقبرة" تحفظ فيها المراجع وتحبس عن المستفيد من المكتبةز ومن الحلول المقترحة للتغلب على هذا التناقض – الحل الذى اسبح الآن تقليديا بعض الشىء – وهو التصوير الميكروفيلمى وإن كان الكثيرون يفضلون بطبيعة الحال الأشكال التقليدية وهى الورقية ، لأكثر من سبب ، فبالإضافة إلى العادة القرائية فهناك الوعى الصحى المنتظر وهو تقليل إشعاعات الآلة كلما امكن ذلك

[١٨] – المرجع السابق ص ٥٩ ، ٧٦

وجدير بالذكر أن الحلول التى قدمت للمحافظة على النسخ النادرة اكتفت بالتصوير الميكروفيلمى ولم تتطرق إلى التصوير الإلكترونى و التسجيل على إسطوانات الليزر على الرغم من أهمية هذه الطريقة وسرعة إنتشارها فى أوروبا بعد انتشارها فى الولايات المتحدة الأمريكية .

و أيا كان الأمر فقد لفت تقرير مجموعة العمل[١٩] الأنظار إلى أن المشكلة فىفرنسا أقل بكثير مما هى عليه فى دول أخرى . فعدد المترددين على المكتبات فى فرنسا لا يزيد وفقا لإحصاءات عام ١٩٨٨ عن ١٧٪ من السكان مقابل ٢٠٪ فىالمانيا و ٣١٪ فى انجلترا ونحو ٥٠٪ فى الدنمارك . هذا بالإضافة إلى مقارنة أخرى شيقة هى أن عدد المقالات[٢٠] المطلوب أعداد صور لها سنويا هى ٢١٠٠٠ فى فرنسا مقابل ٤٠٠٠٠ فىالمانيا و ٧٠٠٠٠ فى انجلترا ، ونستطيع إرجاع هذه الزيادة الهائلة فى انجلترا والتى قد تصل إلى أكثر من ثلاثة أضعاف الأرقام الفرنسية هو وجود مركز التبادل بين المكتبات فى شمال انجلترا[٢١] .

---

[19]- Publics de la bibliotheque de France ; Rapport de Syntese groupe de travail , (unpublished report , paris) 1990 p.4

[20]- Bibliotheque de France ; Bibliotheque ouverte ; Acte du colleque du 1September 1989 - Paris ;MEF .1990 p.86

[21]- Inter Libray Loan (ILL) والتى أصبحت فيما بعد British Library Lending Devision (BLLD)

هذه الأرقام كانت الحافز الأساسى لدفع القيادة الفرنسية إلى وجوب الإنفاق على الجميع ، تعبيرا عن الرغبة فىالمزيد من ديموقراطية الإطلاع و العلم ومن ثم مزيد من رواد المكتبات بفرنسا أسوة بغيرها .

خامسا : التعرف على المستفيدين

كذلك من الأعباء الثقيلة التى القاها الرئيس ميتران على عاتق المؤسسة الجديدة " إنفتاحها للجميع " ، فهى بذلك تتميز تميزا واضحا عن " المكتبة القومية " بباريس و التى تعمل بصفة منتظمة علىالحد من المستفيدين اى القراء ، طالبة التبرير الكافى لإصدار تصريح بالدخول (عددا محددا من المرات) وبمقابل ليس بقليل فيما يتعلق بتصريح الاشتراك للقراء (إشتراك سنوى ثمنه حاليا نحو ٩٠ جنيها مصريا) وقد أدى بحث هذا المكلب ودراسة إمكانية تحقيقة إلى العديد من الأبحاث الشيقة عن " المستفيدين " من القراء و المنتظر استقبالهم فى المكتبة الجديدة ، وفى مقمة هذه الأبحاث ما جاء فىالتقرير الذى نشر فى مارس ١٩٨٩ [٢٢]عن عدد القراء المرتقب بلوغه عند إفتتاح المكتبة ، فقد توصل فريق البحث أن

[22]- Publices de la Bibliotheque de France ; Rapport de Syntese par Jacqueline Freyssinet Dominion (Paris) ; Etablissement Public de la Bibliotheque de France , mars 1990 .

هناك نحو ٧ مليون شخص فىالعام من المنتظر ترددهم على المكتبة فىالسنة أى إن هناك معدل عشرين ألف قارئ فىاليوم الواحد وهذا الرقم يشمل العديد من الفئات العمرية و التخصصية أيضا . وعلى الرغم من إختلافنا فىعدد الأبحاث المنشورة فىهذا المضمار نتوقع ارتفاع هذا الرقم بعدة ألاف قياسا على عدد القراء المترددين على مكتبة مركز (جورج بومبيدو)[٢٣] إلا أن ما يهمنا فى هذا المضمار هو كيف استطاع فريق العمل المكلف بالدراسة البحثية لهذه المشكلة التوصل إلى هذاالرقم ؟

... و للإجابة على هذا السؤال نجد أن فريق العمل قام بجمع كل الدراسات والإحصاءات التى تم تسجيلها فىالمجالات التالية :

١- الفئات العمرية فىالمراحل التعليمية .

٢- الحاجة إلى استخدام المكتبة (بالمفهوم العريض لاحتياج المجتمع إلى المعلومات)

٣-الاهتمامات الثقافية (وتشمل المعارض بمختلف أنواعها وفئات المترددين)

٤- إحصاءات المكتبات الباريسية (بأنواعها المختلفة)

٥- التوزيع الجغرافى للسكان فى العاصمة الباريسية وضواحيها .

---

[٢٣] - إن متوسط عدد المترددين على " مكتبة مركز جورج بومبيدو" اليومى هو ١٣ ألف قارئ ، على الرغم من ضيق حدود التغطية الزمنية لمجموعة أوعية المعلومات المتوفرة . مما يشير إلى احتمال زيادة الرقم المقترح لقراء مكتبة فرنسا إلى نحو ١٥ ألف قارئ فىاليوم عن الرقم المذكور خاصة إذا التزمت المكتبة بالخط التكنولوجى أى توفير أوعية المعلومات السمع بصرية .

٦- العادات القرائية للأجناس المختلفة المقيمة فى فرنسا .

ومن هذه العناصر وما لحقها من فروع تم استخراج الكثير من الجداول الاحصائية واكتملت الصورة التى بنيت على أساسها الارقام السابقة .

سادسا : الفهرس الموحد[٢٤]

لاتقل أهمية خدمة المستفيد عن أهمية المحافظة على التراث فى المكتبات وعليه فقد أولى المخطط الفرنسى أهمية واضحة لإنشاء " فهرس قومى موحد " يعتبر أحد العناصر الأساسية فى المشروع الجديد فمن المسلم به أن توفير فهرس بالمقتنيات هو العمود الفقرى لكل مكتبة وبدونه تصبح مجموعة المقتنيات لافائة من ورائها . وتمتد أهمية الفهرس وتزداد فائدته حين يوجد على المستوى القومى فيكون بمثابة كنز قومى للمعلومات الببليوجرافية مثال : الفهارس الأنجلو أمريكية والتى توفر أكثر من ٢٠ مليون بيان ببليوجرافى لأكثر من ٦ آلاف مكتبة. هذا بالإضافة إلى العديد من الخدمات الببليوجرافية الأخرى المرتبطة بالإختيار و التزويد والإشتراك .

[٢٤] - يضم الفهرس الموحد الفرنسى فهارس ٢٨٠٠ مكتبة ومركز توثيق

وقد بدأت بالفعل المكتبة القومية الفرنسية – وبالتعاون مع دوائر النشر في فرنسا – فى إطار المشروع المعروف باسم باز أوبال [٢٥] بوضع ثرواتها من المقتنيات منذ عام ١٩٧٥ على الحاسبات الآلية موفرة للقارىء من خلال الشاشات الإلكترونية خدمة الإسترجاع للبيانات البيليوجرافية من خلال أسماء المؤلفين او عناوين

المؤلفات أو كلاهما معا (فهرس الفبائى) . بالإضافة إلى غسترجاع موضوعى أو إسترجاع من خلال الترقيم الدولى الموحد للكتب .

هذا وقد بلغ عدد التسجيلات البيليوجرافية المتوفرة بهذة الشكل ما يقرب من مليون ونصف منها ٦٠٪ باللغة الفرنسية و ٤٠٪ بلغات أخرى.

ومن المقترح أن يتولى القيام بهذه المهمة – أى إنشاء الفهرس القومى الموحد فى مختلف بلدان العالم وعبء افتصال المستمر بالأجهزة المماثلة القائمة على تصنيف الإنتاج العلمى المنشور .

سابعا : تسهيلات الاطلاع

[25]- Base Opal

ومما يعبر تعبيرا بليغا عن طموح المشروع أنه يستهدف توفير نوعين من خدمة الإطلاع للقراء ، اولهما الإطلاع فى الموقع وثانيهما الإطلاع عن بعد .

ففى النوع الأول يزود كل قارىء بشاشة صغيرة تتيح إستخدام الفهرس وتسجيل طلبات الحجز للقارىء بل وتذهب الخدمة إلى أبعد من ذلك ، وهو الاتصال بالمكتبات الأخرى بواسطة القارئ نفشه مقابل رسوم محددة . وبذلك يمكن للقارئ الاستفادة من التسهيلات المتاحة التى توفرها مكتبات أخرى محلية أو أخرى أجنبية . ويضاف إلى ذلك إمكانية الاطلاع على نصوص المراجع التى تم تخزينها على وسائط "مليزرة".

أما النوع الثانى وهو الإطلاع عن بعد أو خارج المكتبة من خلال الحاسبات الشخصية فى المنازل أو أماكن العمل و المتصلة بخطوط الهواتف منخلال وسائط الكترونية ، أصبح سعرها فى متناول الأسرة الفرنسية متوسطة الدخل .

ومن المتوقع ان تفتح مكتبة فرنسا أبوابها إبتداء منالساعة التاسعة صباحا وحتى الساعة العاشرة مساء (علما بأن المكتبة القومية تغلق أبوابها فىالساعة الثامنة مساء ، كما إن كمتبة برنستون [٢٦] توفر خدمات الإطلاع الداخلى حتى الساعة الثانية بعد منتصف الليل وفقا لما نقله

[26] - Prenceton

الباحثين فى التقرير المقدم للمشروع الطموح) وذلك تلبية لمتطلبات قراء يعملون في الساعات الاعتيادية فى مقر أعمالهم ولا تتاح لهم فرصة الزيارة إلا بعد إنتهاء فترات العمل الرسمية .

كذلك يهدف المشروع إلى الإسراع بخدمة القراء وخفض فترة الانتظار للمراجع المطلوبة إلى أدنى حد ممكن [٢٧]،ومن الوسائل المقترحة لبلوغ ذلك الهدف الإستعانة بالإمكانيات الآلية المحسبة أى إحضار المراجع بدلا من العمل اليدوى فى استحضارها . فالعمل اليدوى فى فرنسا و أوروبا الغربية بشكل عام مرتفع الأجر و إستخدام الآلات يؤدى إلى خفض التكاليف مع سرعة ودقة فىالأداء المر الذى يعود بالنفع على المشروع وعلى المستفيدين من خدماته .

ثامنا: خدمة القراء
وموقف إيجابى من دراسة الجدوى

ومن مظاهر العمل على خدمة القراء فى المشروع الفرنسى الجديد العمل على إستبدال الموقف السلبى للعاملين فىالمكتبة (مجرد الرد على الأسئلة مع تركيز مهمة المكتبة على توفير المطلوب من مراجع) إلى موقف إيجابى

[٢٧] – تتراوح فترة الإنتظار فىالمكتبة القومية الفرنسية بين نصف ساعة وساعة كاملة فى الأحوال العادية .

يعمل على مساعدة القراء مساعدة فعلية.ويتم ذلك أولا على نطاق البحث عن المراجع المطلوبة داخل المكتبة وخارجها وأعداد قائمة بليوجرافية ويكون إخصائى المعلومات كفيلا بمساعدة القارىء فى بحثه عن المراجع ، وثانيا فى صورة إبداء النصح والإرشاد فيما يتعلق بالتعرف على ما سوف يساعده فى عمله بالفعل . ولايخفى بطبيعة الحال ما يتطلبه هذا من تحول جذرى فى تأهيل وتعريف العاملين بالمكتبة الجديدة . ويبدو أن المستهدف ليس فقط أن توفر – مكتبة فرنسا – خدمات مماثلة لما توفره حاليا بعض المكتبات المتخصصة من قوائم ببليوجرافية متخصصة فى موضوع بحث محدد أى قوائم نتائج البحث المباشر التى توفر من استخدام الشبكات العالمية المعروفة مثال : قاعدةالبيانات الببليوجرافية الطبية أو مثيلتها من التسهيلات التى خطط لها الحصول على صور من أجزاء مراجع معينة عن طريق مؤسسات متخصصة مثل قسم الإعارة بين المكتبات بل يبدو أن ينقلب جهاز العاملين فى مكتبة فرنسا إلى شريك كامل للباحث فى مرحلة أعداد وتوفير المطلوب و المفيد من المراجع .

ولايخفى ما يفترضه من مجهود خاص فيما يتعلق بتدريب وتأهيل جهاز العاملين ، وتنويع تخصصاتهم ، ورفع مرتباتهم ، وضمان مرضاتهم .والخطر فى هذا الصدد أن ينقلب جهاز العاملينفى مكتبة فرنسا إذا ما تحقق ذلك إلى فئة أرستقراطية متميزة عن باقى العاملين فى المكتبات الأخرى ، مع كل ما يجره من مشكلات ومطالبات ومقارنات ومن

الوسائل المقترحة لبلوغ ذلك ، العمل اليدوى فى استحضارها . ومن الحسابات الطريفة التى تمت فىهذا المضمار وتستحق التسجيل فى هذا الصدد محاولة إثبات الجدوى الإقتصادية لهذا الإجراء على النحو التإلى :

– تكاليف الأتمتة : ٨٠ – ١٣٠ فرنكا فرنسا لكل مرجع متوسط الإستخدام (نحو ٢٥٪ من لمجموع الكلى) أما الباقى فمن قبيل العناصر النائمة الغير مستخدمة .

– منافع الأتمته : توفير ٣/٤ ساعة إنتظار = ٦٠ فرنك (تم حسابها على أساس مرتب أستاذ معتمد) بالإضافة إلى ١٥ فرنكا توفير وقت العمالة اليدوية اللازمة ليصبح المجموع الكلى ١١٢ فرنك (٦٠+١٥) × ٥ر١ طلبا سنويا فرضا .

ومعنى هذا إن التكلفة إذا أخذت على إنها ١٣٠ فرنكا سوف يتم إستهلاكها فى ١٤ شهرا وليس من شك أن تقدير ما يزيد على ٣٥ جنيها قيمة لثلاثة أرباع ساعة انتظار أستاذ معتمد (و المرجع لا يبين هل المقصود استاذ جامعى أو غيره) مما يدعو إلى تأمل المرتبات السائدة فى بلاد أخرى بعين الاشفاق .

تاسعا : حفظ المراجع وصيانة الأوعية

وقد حظى هذا الإعتبار بدوره على اهتمام كبير فى نطاق المشروع الجديد فالعوامل الأكثر اعتداء على سلامة الكتب هى الأتربة . و التغير الملحوظ فى درجة الحرارة ، وخاصة ارتفاع درجةالرطوبة . ويستهدف المشروع إتخاذ التدابير الهندسية الكفيلة بمكافحة هذا الخطر الثلاثى إعتماد فى الأساس على الوضع المعمارى وعلى نظام تبيف الهواء . ويضاف إلى ذلك جهود بدأت المكتبة القومية بالفعل فى اتخاذها وهى العمل على خفض حموضة الورق منعا لسرعة تلفه . وتقدر الأبحاث الخاصة بذلك تكلفة هذا الإجراء بنحو ١٠٠ فرنك للكتاب الواحد ، مقارنة بزيادة فى تكاليف الطبع على ورق لا حموضة فيه قدرها ٣٠٪ من التكاليف العادية .

ولكن الوسيلة التى حظيت بأعلى اهتمام فى نطاق الأبحاث و المناقشات الدائرة حول المشروع هو نقل الكتب (أو جزء منها على الأقل) على اسطوانات تتيح حفاظا على فاعليتها لمدة عشر سنوات على الأقل دون الحاجة إلى تجديد . ومن المتفق عليه أنهذه الوسيلة من جدول أعمال المستقبل لدى المؤسسة الجديدة .

ومن المقترحات التي تقدم بها فريق العمل الخاص بقضية حفظ ثروة مجموعة المقتنيات ما يلى[٢٨] :

- مطالبة الملتزمين بالإيداع القانونى بإيداع ٣ نسخ من كل مؤلف : واحدة للحفظ واخرى لتوفيرها للقراء والثالثة للتبادل خارج فرنسا .
- العناية المتواصلة بالمراجع حفظا على سلامتها وإنشاء إدارة متخصصة لذلك مجهزة بما يلزم من أجهزة وعماله متدربة .
- العمل على تخليص المراجع من الحموضة حيث تظهر الحاجة إلى ذلك مع العمل على تقوية الأوراق الهشة .
- وضع برنامج محدد بدأ منذ عام ١٩٩١ لإصلاح وتجليد والحفاظ على المراجع .
- وضع فهرس قومى للمراجع المقتناة فى مخازن المراجع لمحاربة تلوث الجو و تقلبات درجات الحرارة والرطوبة .
- العمل على تدعيم وإنعاش القطاع الخاص المتخصص فى حفظ وصيانة الكتب نظرا للحاجة إلى الإستعانة به تكملة لما سوف ينشأ من مرافق مماثلة فى مكتبة فرنسا .

---

[٢٨] تم تطبيق قانون الإيداع بفرنسا عام ١٥٣٧ وتصل أعداد الأعمال المودعة سنويا إلى ما يقرب من ٤٠ ألف عنوان .

Laudurie .E. LeRoy ..Le Bibliotheque National et Bibliotheque de France.p.5

عاشرا: الخلاصة

إن الدول المتقدمة تعالج موضوع تضخم أوعية المعلومات فى المكتبات الوطنية عن طريق إنشاء مكتبات قومية جديدة مع تحديد مجموعة المقتنيات ونوعيتها فى المكتبة الأم . ولكن قبل الإنشاء يتم عمل العديد من الدراسات المستفيضة تتناول مختلف فئات المستفيدين واحتياجاتهم الفعلية من واقع ميدانى وذلك لتحديث خدمات المعلومات معتمدين فى ذلك على التكنولوجيا الحديثة واضعين نصب أعينهم الجوانب الاقتصادية من حيث النفقات والوقت . ومشروع مكتبة فرنسا صورة عصرية لما ينبغى عليه التخطيط لتطوير المكتبات القومية وخطوة إيجابية للتغلب على كثير من المشاكل ، تجعلها لنا أسوة حسنة لدار الكتب المصرية و إحياء مكتبة الإسكندرية .

فالاقتصاد فى النفقات والبعد عن المظهرية و الاهتمام بعنصر الزمن أو الوقت فى تنفيذ المشروع الفائدة أو العائد منه وهذا العنصر تتضاعف أهميته فى الدول النامية لتضييق الفجوة الحضارية والإسراع بخطوات التنمية الاقتصادية والاجتماعية .

المراجع الخاصة بالفصل الثاني

References:

1- Bibliotheque de France ; Bibliotheque Ouverte. Actes du colloque du 11 Sept. 1989 .Paris I.M.E.C. 150 p. 1990 (Collection :Bibliotheque de France) ISBN 2- 908295- 0302.

2- Bibliotheque de France 1988-1991 : de L'Utopia au chantier .- Paris : E.B.D.E. Bibliotheque de France , 51p. 1991 .

3- Blaselle ,Bruno
la bibliotheque national memoire de L'avenir /par Bruno Blaselle,Jacqueline Melot .- Sanson, Paris : Gallimard .176p. 1990 (Decouvertes Gallimard :88) ISBN : 2- 07-053111-2.

4- Ecrits , Images et Sons dans la Bibliotheque de France .- B.F. Paris : IMEC., 250p.1991 (Collection : Bibliotheque de France) .

5- Cahart, Patrice Propositions puor une grande bibliotheque ; raport au promier ministre - Paris : D.F. - 1989 ,168p. (Collection des rapports officiels) ISBN 2-22-002225-4.

<u>Extraits de Press et Rapports</u>:

6- Amalvi, Christian ...(et al.,)
Sur Le projet " Tres Grande Bibliotheque ? <u>Le Debat ,</u> No. 55 (Mai - Aout 1989) p. 147- 151 .

7- Jamet , Dominique
Le Temps des Bibliotheques ouvertes. <u>Resaux</u> , No. 1 Sept. 1989.

8- Julliard , Jaques
Monsieur le President ; l'idee de creer une grande bibliotheque est excellence ne la transformez pas en un catalysme culturel. <u>Le Nouvel Observateur ,</u> 22-27 Sept. 1989.

9- Laudurie E.le Roy
Bibliotheque National et Bibliotheque de France , <u>Revue de la Bibliotheque</u>, No.35,1990 ,2-7p.

10- Melo ,Michel
De La Bibliotheque National a la bibliotheque de France . <u>Le Debat</u> , No. 55 (Mai - Aout) [in Folio] Quelle Tres Grande Bibliotheque ? 1989 Pp. 138-142

11- Nora , Pierre
Bibliotheque de France : d'ou revenons -nous ,ou allons nous ? <u>Le Debat ,</u> No. 70 , Mai - Aout 1992, Pp.113-120

12- Pomia , Krzystol

Les abattoris de la memoire [In Folio] Quelle Tres grande Bibliotheque ? Le Debat , No. 55 , Mai-Aout ,1989 p. 147-151 .

13- Publics de la Bibliotheque de France / Groupe de travaille , Rapport de Synthese par Jacqueline Freyssinet Dominjon . (Paris) : Etablisment public de la Bibliotheque de France , Mass 1990 .

14- Rider, Reorge

La Bibliotheque de France : des correctifs insuffisants .- Le Debat ,No. 70,Mai-Aout ,1992 p.121-128.

15- Roux , Emmanuel

Le Poids Des Habitudes Le Choc Des Collections.- Le Monde , 13 Sept. 1989.

16- Tous les Livres , Tout de suite .- Le Nouvel Observateur , 21-27 Sept. 1989 .

الفصل الثالث

الفصل الثالث

إدارة خدمات المعلومات والجودة المنشودة

مقدمة

بعد استعراض الفصل الأول ، وما جاء به عن مكتبة مركز جورج بومبيدو وما تلاه من الحديث فى الفصل الثانى عن مكتبة فرنسا الكبرى ،كان لا بد لنا أن نفرد القول عن إدارة خدمات المعلومات فى فصل خاص به . نقدم من خلاله بعض المفاهيم والأساليب الحديثة فى خدمات المعلومات ، فى عصر تسود فيه التكنولوجيا الحديثة وتتطور فيه مفاهيم الإدارة تطورا ملحوظا ، يجبرنا على إعادة النظر فى ما يقدم من خدمات المعلومات وطريقة تقديمها ولكن تقديم خدمات المعلومات يعتمد أولا وأخيرا على الجهاز العصبى الخفى وهو الإدارة .

إن ما يتبادر إلى الأذهان وللوهلة الأولى أن الحديث عن عنوان هذا الفصل " إدارة خدمات المعلومات " إنما يتضمن شقين الشق الأول وهو

ما يتعلق بالإدارة والشق الثانى ما يتعلق بخدمات المعلومات ، ولكن فى حقيقة الأمر أن الموضوع ليس بهذه البساطة التى يبدو عليها ، نظرا لارتباط هذا المجال بالمكتبات . والمكتبات كائن نام وديناميكى فى نفس الوقت ، فهو ينمو نموا مطردا باستمرار ويموج بالحركة والنشاط . و المكتبة مؤسسة خدمية ، الأمر الذى يؤدى بالضرورة إلى صعوبة تطبيق نظريات الإدارة بمفهومها النظرى ، دون إجراء ضبط وتطوير يتناسب طبيعة الخدمات المقدمة فى هذا المجال . فالإدارة فى مجال خدمات المعلومات هى إدارة تنفيذية فى المرتبة الأولى وقبل كل شىء . هذا إذا كان الهدف يقتصر على تقديم خدمات المعلومات فقط ولكن إذا تعداه إلى العمل على تقديم مستوى متميز وجودة[1] معترف بها من خدمات المعلومات ، فلابد لنا من الحديث عن أداة خدمات المعلومات من الجوانب التنفيذية و التطبيقية بمقاييس معترف بها ومؤشرات هى المنارة للعملية لإدارية .

وإذا كان المتعارف عليه من الأقسام الإدارية فى المكتبة هى:

⇐ قسم التزويد ويشمل إجراءات الإهداء والتبادل والشراء والإيداع.

⇐ قسم المعالجة الفنية و المتضمن لأنشطة التحليل الموضوعى بكافة صوره وأشكاله.

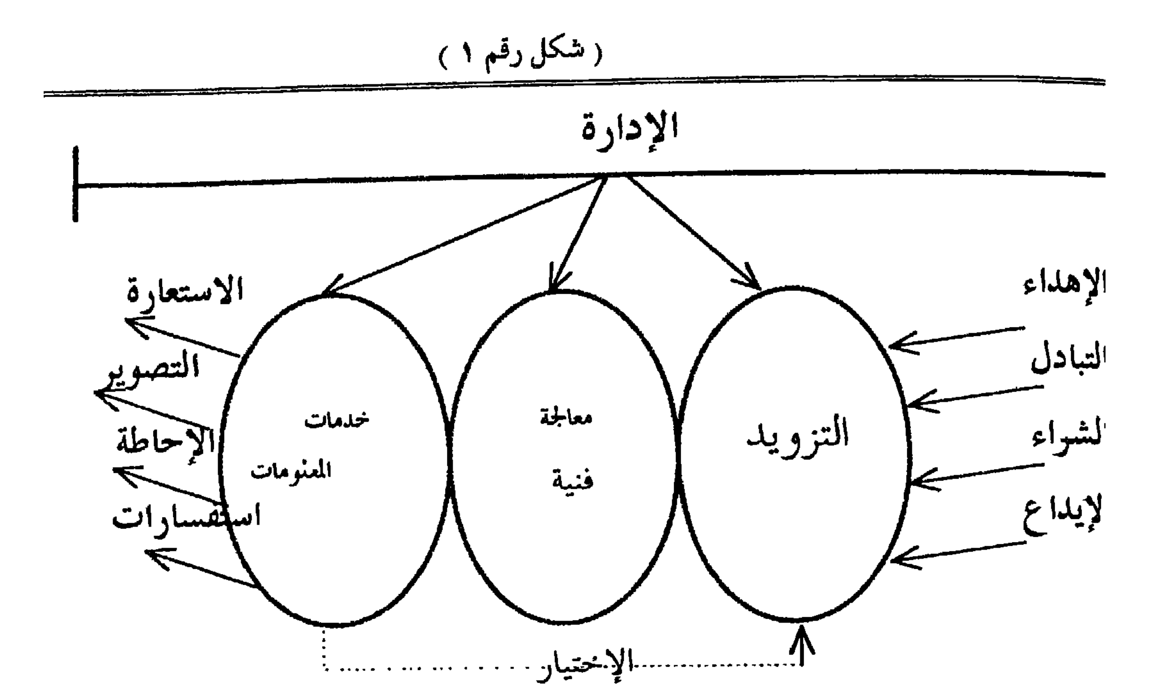
⇐ قسم خدمات المعلومات التقليدية والمستحدثة على حد سواء.

---

[1]- Quality information services

فإن الرسم التالى فى الشكل رقم ١ يوضح علاقة هذه الأقسـام ببعضهـا ، فهى متصلة غير منفصلة الأمر الذى يعتبر مشكلة الإدارة التنفيذية .

(شكل رقم ١)



من خلال الرسم السابق ندرك أن هذا التقسـيم موازى للتقسـيم الخاص بالفكر التكنولوجى الخاص بالحاسبات والإدارة الحديثة وهو:

⇐ قسم للمدخلات

⇐ قسم المعالجة للمعلومات المدخلة

⇐ قسم للمخرجات

وعليه فخدمات المعلومات هى نتيجة منطقية لكل من أنشطة التزويد و مهام المعالجة الفنية ،وإذا كان الحديث يقتصر فى التسمية على القسم الثالث فقط إلا أنه يتعرض أيضا إلى القسمين السابقين وهما التزويد و المعالجة الفنية.

ولنا أن نتساءل ماذا تعنى إدارة خدمات المعلومات ؟ إنهاا تعنى كل إجراء وكل نشاط فى المكتبة يؤدى فى النهاية إلى خدمة المستفيد سواء كان ذلك بصفة مباشرة أو غير مباشرة فإن إجراء الاختيار أو الشراء له من الأثر والارتباط بخدمات المعلومات من حيث الإدارة تماما كما لتوفير أجهزة لتقديم خدمة التصوير، فإذا كانت الأولى تقع فى بداية التسلسل والثانية تقع فى نهاية التسلسل فإن هذا لا يعنى انتماءهما إلى خدمات المعلومات وبالتالى فإدارة خدمات المعلومات يقع عليها عبء تتسع أطرافه لتشمل جميع مهام أمين المكتبة .أى أن إدارة خدمات المعلومات هى أولا كيفية تقديم أفضل الخدمات المتوقع طلبها من المستفيد بكافة فئاته وأنواعها واحتياجاته .و ثانيا عرض أهمية وعائد تلك الخدمات أى الإعلام عنها من خلال الجودة الفائقة خاصة إذا كانت تلك الخدمات تقدم فى بيئة منافسة[2] فى مضمار خدمات المعلومات .

[2]- See Kinnell , Margaret (Under the title: The Quality Imperative) .

ومنهج هذا الفصل استنباطى يرتبط – وإلى حد كبير – بالفصول السابقة وهو منهج ميدانى يحاول حصر الظاهرة الميدانية فى محاولة للوصول إلى قاعدة واضحة ، وإذا كان العرض للنتائج لا يكون حصريا هذه الظاهرة فهذا إنما لتجنب الإطالة المقتعلة دون الفائدة المرجوة ، والاقتصار على عرض جزئى للظواهر مع تعميم القاعدة على الحالات المشابهة .

أولا : عناصر إدارة خدمات المعلومات

وإدارة المكتبات تشتمل على عدة عناصر أساسية هى عناصر متداخلة و يصعب الفصل بينها حيث أنها متشابكة ومرتبطة المهام (انظر الجدول رقم ٦). و عند الحديث عن إدارة خدمات المعلومات ، لا يمكن إهمال أو تجنب هذه العناصر : مثل نوعية المستفيد، مجموعة المقتنيات ، العاملين ، الميزانية و المبنى .حصيلة كل هذا تؤدى إلى تحديد نوعية المكتبة من حيث الهدف ، سياسة العمل بها. لذا رأينا ضرورة استخدام وسيلة العرض لهذه العناصر فى شكل مصفوفة مبسطة فى محاولة لتقنين العمل بإدارة خدمات المعلومات وتبسيط المفاهيم الخاصة بها على تشابكها وترابطها .

من هذا المنطلق فإن إدارة خدمات المعلومات فى مجال المكتبات إنما تتضمن بالضرورة إدارة مجموعة من المتغيرات التى هى: ١) المبنى ٢) العاملون ٣) مجموعة المقتنيات ٤) الميزانية ٥) المستفيد .

هذه العناصر تأتى فى إطار نوعية المكتبة موزعة على مراحل تطور الأنشطة (انظر جدول ١، ٢،٣) .

ثانيا: المكتبات بين النوعية والتسمية

اكتفت أدبيات المكتبات بتقسيم أنواع المكتبات إلى تقسيمات عريضة لا تعكس الاختلافات الدقيقة بين أنواعها أو توضح الفروق داخل النوع الواحد ، ولكن هذا لا يمنع ذكر وجود بعض الاختلافات فى النوعية الواحدة كالمكتبات المتخصصة على سبيل المثال [٣]. وعليه كانت التقسيمات عريضة واسعة تشمل الأصول والفروع لتلك النوعيات . وتختلف أنواع المكتبات فى تقديم خدمات المعلومات تبعا لنوعيتها وتفريعاتها ، وبالتالى فخدمات المعلومات المقدمة إلى الطالب فى المكتبة المدرسية ، تختلف بالضرورة عن الخدمات المقدمة فى إحدى مكتبات مراكز البحوث المتخصصة، بدءا من مواعيد العمل واستقبال المستفيدين ، وانتهاء بخدمات التحليل الموضوعى والتصنيف لأوعية المعلومات. فالمستفيد يختلف اختلافا تاما من حيث الفئة العمرية والخلفية الثقافية و السلوكيات الاعتيادية ، كما تختلف أيضا مستوى التخصص الموضوعى لأوعية كل مكتبة. ويعتمد فى تدريس أنواع المكتبات على أسلوب المقارنة حتى تتضح الصورة فى ذهن الطالب فتتم المقارنة بين المكتبات

[٣] - انظر احمد انور عمر ص ١٣٩ (الفقرة الثانية) .

العامة والمتخصصة أو غيرها من النوعيات ولكن لا تتم المقارنة بأى حال من الأحوال بين مكتبات النوع الواحد إلا فيما يندر .وفيما يلى ثلاثة جداول رقم ١، ٢، ٣ وهى جداول توضح ثلاثة أنواع من المكتبات هى المدرسية والعامة والمتخصصة كما نوضح نوعية منها النوعيات الفرعية للنوع الواحد .

فإذا نظرنا للجدول رقم (١) وهو الخاص بالمكتبات المدرسية . فسوف نجد أن هناك اختلافا أيضا بين المدارس وبعضها البعض، حيث إن المكتبة المدرسية تختلف باختلاف مستوى المدرسة من حيث المستوى التعليمى فالمدرسة الثانوية تختلف بالضرورة عن المدرسة الابتدائية من حيث الفئة العمرية للطالب أى المستفيد ومن حيث مجموعة المقتنيات والميزانية وبالتالى فالمكتبة تختلف باختلاف المستوى الدراسى .

وبالرغم من وجود اختلافات فى نوعية المكتبة إلا أن هناك بعض العناصر التى يمكن أن تصبح مشتركا مثل العاملين أو الميزانية أو المبنى ولكن اختلاف عنصر واحد وهو المستفيد أو مجموعة المقتنيات كفيلة باعتبار المكتبة نوعية مختلفة عن المجموعة التى يتم حصرها . (انظر الجدول رقم ١)

(جدول رقم ١)

المكتبات المدرسية

النوعية المرحلة	المستفيد س	المقتنيات ت	العاملون ع	الميزانية ز	المبنى م
١.حضانة	١س	١ت	١ع	١ز	١م
٢.ابتدائية	٢س	٢ت	٢ع	٢ز	٢م
٣.إعدادية	٣س	٣ت	٣ع	٣ز	٣م
٤.قدرات خاصة[٤]	٤س	٤ت	٤ع	٤ز	٤م
٥.ثانوى عام	٥س	٥ت	٥ع	٥ز	٥م
٦.ثانوى تجارى	٦س	٦ت	٦ع	٦ز	٦م
٧.ثانوى صناعى	٧س	٧ت	٧ع	٧ز	٧م

وإذا كان اختلاف عنصر أو أكثر فى نوعية المكتبات المدرسية كفيلا باحتساب المكتبات نوعية جديدة فإن المكتبات العامة ينطبق عليها نفس القاعدة . ولكن مع إعطاء أولوية فى الترتيب للمبنى .

[٤] - يقصد بها مدارس المكفوفين بصريا ، والصم والبكم ، و المعوقين ذهنيا .

(جدول رقم ٢)

المكتبات العامة

العناصر النوعية : مكتبة	المستفيد س	المبنى م	العاملون ع	الميزانية ز	المقتنيات ت
١.قومية	١س	١م	١ع	١ز	١ت
٢.عامة (فى العاصمة)	٢س	٢م	٢ع	٢ز	٢ت
٣.عامة(فى الإقليم)	٣س	٣م	٣ع	٣ز	٣ت
٤.متنقلة	٤س	٥م	٤ع	٤ز	٤ت

تختلف أولويات العناصر الثابتة لإدارة المكتبة فى المكتبات المتخصصة فنجد أن عنصر المستفيد له الأولوية المطلقة يليه فى ذلك العاملون ثم مجموعة المقتنيات .

(جدول رقم ٣)

المكتبات المتخصصة

عناصر نوعية المكتبات	المستفيد س	المقتنيات ت	العاملون ع	المبنى م	الميزانية ز
١.الجامعية المركزية	١س	١ت	١ع	١م	١ز
٢.الجامعية (كليات)	٢س	٢ت	٢ع	٢م	٢ز
٣.مراكز الإحالة	٣س	٣ت	٣ع	٣م	٣ز

٤.مراكز التوثيق	٤س	٤ت	٤ع	٤م	٤ز
٥.مراكز المعلومات	٥س	٥ت	٥ع	٥م	٥ز
٦.مراكز البحوث	٦س	٦ت	٦ع	٦م	٦ز
٧.آخرون......	٧س	٧ت	٧ع	٧م	٧ز

*إن أى مربع فى الجدول السابق يمثل حالة تختلف بالضرورة عن سابقة أو لاحقة.

اقتصر العرض فى هذه الجزئية على التقسيم العريض لنوعيات المكتبات التالية :

١- المكتبات المدرسية بأنواعها المختلفة .

٢- المكتبات العامة وقد ضمت المكتبة القومية أيضا .

٣- المتخصصة وقد ضمت المكتبات الجامعية و الكليات .

من هذا المنطلق يصعب علينا توحيد مفاهيم إدارة خدمات المعلومات فى جزئياتها الدقيقة الأمر الذى يؤدى إلى محاولة وضع قواعد مرنة هى أقرب إلى المبادئ العامة والتى تحتاج من حين إلى آخر إلى تغيير أو بمعنى أصح إعادة النظر داخل المكتبة الواحدة. هذا يؤدى بالضرورة إلى إعادة النظر إلى اللائحة التطبيقية بشكل ثابت ومنتظم.

ثالثا : السياسة العامة للمكتبة بين اللائحة التطبيقية والقانون.

إذا نظرنا إلى إدارة خدمات المعلومات فى إطارها النظرى فإن المشاكل تتضاءل لتصبح غير مرئية ، بل وفى كثير من الأحيان يصعب تصورها . أما إذا نظرنا إلى خدمات المعلومات فى الإطار التنفيذى وأصبح نصب أعيننا خدمة المستفيد ، من هنا تبدأ المشاكل أو بعبارة أخرى من هنا تبدأ الرؤية المليئة بالصعاب . ومن الأمثلة الصارخة على هذا التناقض بين النظرية والتطبيق هو التناقض بين السياسة العامة للمكتبة واللائحة التنفيذية فالسياسة العامة تبدأ بوضع مخطط عام لأهداف المكتبة التى سرعان ما تأخذ جانب المستفيد وتقدم الوعود بكل ما يتمنى ولكن ما يلبث أن تحتاج سياسة المكتبة إلى لائحة تنفيذية تكون مهمتها الأولى هو وضع القيود على الكثير من تلك الوعود التى سبقت فى السياسة العامة للمكتبة .

– والمثال هنا يمكن أن يشمل نظام الاستعارة الذى يقوم بتحديد قواعد الاستعارة الخارجية وقصرها على بعض الأوعية ويرفض الإعارة لنوعيات كثيرة من الأوعية ، بحجة ارتفاع سعرها واحتمالات سرقتها وعدم إمكانية تعويضها أو إحلالها وما شابه ذلك من تبريرات فى نظير أن القاعدة الأساسية هو عدم إعارة المراجع نظرا لعدم حاجة القارئ لها إلا

على سبيل الاستشارة فى معلومة محدودة . هنا نجد أن اللائحة التنفيذية تتحول لتصبح أداة صالحة فى أيدى العاملين لوضع القيود والشروط المناسبة لحماية أنفسهم من القيود القانونية الذى تحدد الفقد فى حدود ٢ فى المائة ، والتقليل من مجهود العاملين وحجم الإجراءات الإدارية قدر الإمكان .كل ذلك على حساب حقوق المستفيد التى لا يجد من يقدم له الحماية الكافية للوصول إلى المعلومة بسهولة ويسر وتسخير كل الإمكانيات المادية والفنية لخدمته .

من هذا السبب أصبح وجود مجلس إدارة يمثل المستفيد قبل كل شيء ضرورة تتطلبها إدارة أى مكتبة مهما كانت نوعيتها .

– فمجلس الإدارة من التنظيمات الإدارية التى تحاول جاهدة أن تزيل هذا التناقض الواضح بين السياسة العامة للمكتبة و بين اللائحة التنفيذية ، وتجعل المرونة سمة من سمات اللائحة التنفيذية فى المكتبة وجود مجلس إدارة للمكتبة يمثل فيه (المستفيد) بنسبة أعلى من نسبة العاملين بالمكتبة .نجد ذلك واضحا فى إدارة مكتبة مركز جورج بومبيدو و تحديد مواعيد فتح وإغلاق أبواب المكتبة ، فمن أجل راحة المستفيد وتمشيا مع الاحتياجات الفعلية دون التقيد بمواعيد العمل الرسمية بالإدارات الحكومية ، عمدت إدارة المكتبة إلى فتح المكتبة بدءا من العاشرة صباحا و حتى منتصف الليل وذلك لمقابلة حاجة المستفيد فى المرتبة الأولى .

رابعا: التسلسل في إدارة العمل بالمكتبة

تمثل فكرة (تسلسل العمليات) فى الإدارة فكرة على قدر كبير من الأهمية وهى أساسية يعتمد عليها المدير الناجح فى ضبط العمل اليومى ، وعلى الرغم من ذلك فهو إجراء يحتاج إلى حزم يصعب أن يتوفر فى شخصية كل مدير ، حيث إن الالتزام ليس سمة عامة لكل العاملين فى مجال المكتبات . وفكرة التسلسل تؤثر فى عمل المكتبات من منظورين الأول هو تسلسل العمليات حيث يظهر جليا فى كل من أجراء تسليم وتسلم العمل فى مهمة واحدة بين عدد من العاملين وهو ما يسمى أيضا بالتناوب بين العاملين على مهمة واحدة .والثاني تسلسل إجراء محدد فى العمل المهنى وتوزيعه على عاتق أكثر من قسم أو إدارة وما يستلزم ذلك من تتبع ومتابعة فى نفس الوقت . ولشرح هاتين الزاويتين من الضرورى عرض الأمثلة لكل واحدة وتفصيلها :

- *الأولى:* وهى انتقال المهام بين أكثر من فرد : وأوضح الأمثلة على ذلك هو منطقة العمل التى يطلق عليها " الاستقبال "[5] وموقع ذلك فى المكتبة دائما ما يكون فى " المدخل " أو مكان واضح لجميع المترددين على المكتبة .و هى الواجهة التى يتم من خلالها لقاء المستفيد بالعاملين فى المكتبة وتعتبر نقطة المواجهة أو النقطة الأمامية للمكتبة . و المهام فى هذا

5- Information Desk

الموقع من المكتبة تشمل : الإرشاد والتوجيه / الاستعارة / الإرجاع /الاستفسار / الحجز/ الاشتراكات / المفقودات / الرسائل بأنواعها / الخدمات الهاتفية الإدارية/ .....الخ.

تعمد بعض المكتبات ذات المساحات الواسعة على توزيع هذا الموقع على الأدوار المختلفة ، أو الأركان المتعددة للمكتبة من أجل توفير وتسهيل طلب خدمات المعلومات على القارئ.

هذا الموقع أو هذه المهام يقوم بها شخص واحد لفترة زمنية محددة تؤول بعدها إلى شخص آخر من العاملين فى المكتبة . ولقد اعتادت المكتبات الصغيرة الاكتفاء بفرد واحد فى هذا الموقع للقيام بهذه الخدمات كلها لفترات من ساعات العمل . أما المكتبات الكبيرة فتكون المسئولية لعدة أفراد .

وهذا يعنى أن انتقال المهام من مسئول إلى آخر يستلزم .

١) توقيتات محددة .

٢) حصر المسئوليات .

٣) تسجيل ما يجب متابعته .

٤) نظام عمل دقيق و متعارف عليه.

– *والثانية* : وهى المقصود بها بعض المهام التى لا تقتصر على إدارة واحدة داخل المكتبة أو قسم واحد ومن أمثلة ذلك (الترفيف) فإن هذه المهمة تبدأ فى قسم التزويد حيث يتم تحديد مدى حاجة الوعاء إلى دعامة إضافية كالتجليد أو بعض المساند التى يمكن تزويد المكتبة بها خاصة فيما

يتعلق بالأوعية المستحدثة .يمتد ذلك إلى قسم المعالجة الفنية الذى ربما يقابله بعض مشاكل كتابة رقم الطلب أو رقم التصنيف بطريقة واضحة على الأوعية خاصة الأوعية المستحدثة . فإذا ما وصل الوعاء إلى قسم التزويد كانت المشكلة متشعبة بين الأوعية الجديدة والاستمرارية فى القيام بعملية الترفيف بصفة منتظمة ، وعلى فترات زمنية متقاربة ، تسمح بإدارة المرتجع من أوعية المعلومات من الاستعارة بصفة دورية و منتظمة، تؤدى فى النهاية إلى وجود الأوعية فى مكانها مع معدلات تنقل الأوعية بين أماكن الأقسام المختلفة ومواقع التنقل فى أقل محصلاتها.(أنظر أيضا الجدول رقم ٤ والذى يمثل عملية الترفيف للأوعية بين قسم التزويد وقسم خدمات المعلومات) .

(جدول رقم ٤)

تسلسل عملية الترفيف للأوعية

بين

أكثر من قسم من أقسام المكتبة

وعاء جديد (قسم التزويد)	وعاء مستعار (خدمات المعلومات)
١.فحص فى التزويد (من حيث احتمالات الترفيف)	١.استلام من المستعير
٢.فحص فى العمليات الفنية(من حيث احتمالات الترفيف)	٢.التأكد من عدم حاجته إلى تجليد أو صيانة
٣.تسليم لقسم الخدمات	٣.التأكد من عدم وجود حجز له

٤.عرض على وحدة (الوارد حديثا) (لمدة أسبوع على الأقل)	٤.الترفيف المؤقت على العربة
٥.الترفيف المؤقت على العربة	٥.الترفيف النهائى على الرف
٦.الترفيف النهائى على الرف	

وإذا كان مهام المكتبة تتعدد فى بعض الأحيان فإن اختلاف المسارات للمهام الواحدة بحسب أهدافها تتضح لنا من الجدول التالى :

(جدول رقم ٥)

مثال : لمراحل المهام والأنشطة الإدارية

المبنى داخلى/خارجى	العاملين فنيين /إداريين	المقتنيات جميع الأنواع والأشكال
إنشاء	تعيين	تكعيب/تجليد
صيانة	تدريب	ترفيف
تطوير	تقييم	ترميم/احلال
	إنهاء	استبعاد

خامسا: إحصاءات المكتبة ومؤشراتها

للإحصاءات أهمية خاصة فى إدارة المكتبة ، من هذا المنطلق يجب علينا تفصيل بعض الإحصاءات حيث إن أهميتها تتعدى خاصة الإدارة المتوسطة والإدارة العليا إلى المستفيد نفسه، فإعلام المستفيد ببعض إحصاءات المكتبة لها مدلولات خاصة عند المستفيد ، حيث إنها تعتبر أسلوبا مناسبا لتسويق خدمات المعلومات وهو أسلوب مخاطبة العقل من خلال المنطق فإعلام المستفيد بنسبة الزيادة فى أوعية المقتنيات تترجم فى ذهنه إلى عدد من الاحتمالات فى وجود ما يبحث عنه من أوعية المعلومات فى كل مرة يتردد فيها على المكتبة و بالتالى احتمالات إيجاد ما يبحث عنه من المعلومات. وهناك الإحصاءات البسيطة التى يمكن جمعها من خلال العاملين بالمكتبة أو بالطرق الآلية الحديثة كما أن هناك الإحصاءات المركبة و هى التى يتم استنباطها من أجل الوصول إلى المؤشرات والدلالات الخاصة بأداء المكتبة .

و مشكلة تكرار الإحصائية الواحدة فى أكثر من قسم [٦] يمكن الاستفادة منها فى رفع مستوى خدمات المعلومات من خلال المضاهاة التى يمكن أن تضمن للإدارة العليا صحة الإحصاءات المجمعة .كما يتعين على مدير المكتبة تبين المراحل المختلفة لجمع الإحصاءات وتوقيتاتها .(أنظر الجدول رقم ٦)

---

[٦] - أنظر الجدول رقم ٦

(جدول رقم ٦)

مراحل ومهام إدارية لبعض العناصر

العناصر	الإدارة			التدريب[7]		التطوير		الخدمات	
	يومية/اسبوعية/شهرية			اعلامى/مستمر		تخطيط/تنفيذ		المستحدثة	
مبنى	×	×	×			×	×	×	
العاملون	×	×	×	×	×			×	
مقتنيات	×	×	×		×	×	×	×	
أجهزة	×	×	×		×	×	×	×	
المستفيدون	×	×	×	×	×	×	×	×	خدمات المعلومات

وأنواع الإحصاءات فى المكتبة عديدة ، منها البسيط ومنها المركب منها المفرد وآخر المتداخل ، بحيث يظهر فى أكثر من قسم من أقسام المكتبة فعلى سبيل المثال :

– إحصاءات المستفيد : وفيها عدد الحضور ، فئاته ومعدلات التردد على المكتبة ، مواعيد الحضور والانصراف أماكن الزيارة من القاعات المختلفة ويمكن الربط بين معدلات الحضور من المستفيدين ومعدلات استهلاك أوعية المعلومات ومعدلات الاستعارة.

[7] – وهو قاصر على العاملين والمستفيدين ويختلف عن التطوير الذى يشمل عناصر المكتبة من مبنى وخلافة .

- إحصاءات المقتنيات : عدد عناوين المقتنيات إجمالا وتفصيلا ، عدد أجزاء الوحدات، توزيع عدد الأوعية على الموضوعات والأشكال المختلفة . ويمكن الربط بين إحصاءات المقتنيات وإحصاءات المستفيدين فالزيادة فى أى عنصر تعكس الزيادة فى العنصر الآخر.

إحصاءات العاملين: عدد العاملين ، أجمالى عدد ساعات العمل ، نصيب كل فرد من ساعات العمل و الإجازات بأنواعها و معدلات الزيادة والنقص.

إحصاءات الأجهزة: معدلات الأعطال و انتظام الصيانة الدورية و الطارئة .معدلات استهلاك الأحبار والورق و غيرها من المواد الاستهلاكية و المكملة لتشغيل الأجهزة .

إحصاءات الميزانية: الإجمالى منها والموزع على نوعيات أوعية المعلومات المختلفة من حيث الشكل والموضوع .

إحصاءات الأنشطة الأخرى : (خدمات المعلومات) معدلات الاستعارة ، و التردد على المكتبة ، التصوير وخدمات الإحاطة من حيث عدد المستفيدين الذين يحصلون على هذه الخدمة أو عدد الإحاطات الموضوعية

التى تمت خلال فترة زمنية محددة ومقارنتها بمثيلتها فى نفس الفترة الزمنية السابقة عليها .

و مؤشرات الإحصاءات فى المكتبة متعددة بقدر تعدد التركيبات التى يمكن القيام بها من خلال الإحصاءات ومن أجل ذلك كان لابد من تحديد عدد من الإحصاءات والمؤشرات الثابتة من أجل إدارة فعالة تهدف إلى رفع مستوى الأداء و تهتم بجودة خدمات المعلومات . وللمؤشرات مواصفات يذكرها لنا " بيير كاربون " والذى اعتمد فى مقاله على المعايير الدولية[8]، ضرورة أن يحتوى المؤشر على معلومات [9]،وأن يكون المؤشر مؤكدا ويمكن الاعتماد عليه ،بالإضافة إلى الصلاحية والدقة وصفة العملية أى السهولة الواضحة فى تطبيقه وعدم التعقيد ، إمكانية المقارنة مع المكتبات الأخرى.ولكن "بيير كاربون " يعدد لنا المؤشرات التالية وهى :

⇐ إرضاء المستفيد

⇐ الخدمات العامة

- استخدام المكتبة (بالفرد)
- تكلفة خدمة الفرد
- عدد الزيارات للمكتبة (بالفرد)

---

8 - ISO CD 11620 and ISO/TC46/SC8

٩ - حيث ينقلها عن R. H. Orr أنظر القائمة البيليوجرافية المختارة.

- التكلفة للزيارة الواحدة

⇐ توفير الخدمات

- عدد المقاعد (للفرد)
- معدلات أشغال المقاعد .

⇐ توفير الأوعية

- معدلات توافر العناوين على الرف (المطلوبة من المستفيد)
- معدلات وجود العناوين بالمكتبة (المطلوبة من المستفيد)
- معدلات العناوين التى يتم تسليمها للمستفيد .
- حجم العناوين التى تم طلبها عن المقتنيات المتوافرة
- بحث الفهارس : نسبة النجاح فى الاسترجاع بالعنوان
- بحث الفهرس : نسبة النجاح فى الاسترجاع بالموضوع

⇐ استرجاع الأوعية

- سرعة استرجاع الأوعية من الأرفف المغلقة .
- سرعة استرجاع الأوعية من الأرفف المفتوحة .

⇐ إعارة الأوعية

- معدلات دورة المقتنيات
- معدلات الاستعارة

⇐ إحضار وتوصيل الوثائق من مصادر خارجية

- سرعة تبادل الأوعية بين المكتبات

⇐ خدمات الاستفسار والمراجع : نسبة الإجابات الصحيحة

⇐ الإمكانيات

- الإمكانيات المتوفرة
- الإمكانيات المتاحة

⇐ التزويد بالأوعية : سرعة التزويد

⇐ المعالجة الفنية : سرعة المعالجة الفنية

⇐ الفهرسة : تكلفة الفهرسة للعنوان الواحد

هذه بعض المؤشرات وغيرها من المؤشرات التى أدرجها أيضا " بيتر تى بوكهورست "[10] ولكن بطريقة أكثر تفصيلا و أكثر تنظيما لتشمل أداء المكتبة كله.

(من فحص عناصر الجدول رقم ٥) يتبين لنا ضرورة جمع الإحصاءات بمعدلات ثابتة خاصة فى عنصر الوقت حتى يصبح لها مدلول صحيح .

سادسا : جودة خدمات المعلومات

لا تكتفى المكتبة أو مراكز المعلومات فى الدول المتقدمة بتقديم خدمات المعلومات بل تعمد إلى قياس مدى جودة هذه الخدمات . حيث إنه يعكس جودة الإدارة ويمثل التحدى الحقيقى لثورة المعلومات ، فقياس جودة خدمات المعلومات لا يأتى إلا من خلال المستفيد حين يكون محصلة

[10] - Peter te Boekhorst

لتلبية احتياجاته بالمواصفات التى يحددها المستفيد .هذه الخدمات هى نتيجة لخطوات العمل المستمر والمتواصل فى تحسين الأداء[11] :

١) جودة التخطيط

⇐ تأسيس أهداف خاصة بجودة خدمات المكتبة

⇐ تحديد هوية المستفيد

⇐ تطوير أوجه الخدمات

⇐ تطوير أساليب أوجه تقديم الخدمة

⇐ تأسيس عملية لضبطه وتحويله إلى عملية تنفيذية

٢) جودة الضبط

⇐ اختيار موضوعات الضبط فى المكتبة (حيث إنه ليس كل شيء يمكن ضبطه)

⇐ تحديد وحدات القياس

⇐ تحديد الأهداف

⇐ قياس الأداء الفعلى

٣) جودة التطوير (رفع المستوى أو التحسين)

⇐ إثبات ضرورة الحاجة إلى تحسين خدمات المعلومات

⇐ تحديد مشروع تحسين الخدمة

⇐ تنظيم فريق العمل لمشروع التطوير

⇐ تشخيص أسباب فشل رفع جودة الخدمات

---

[11]- See Kinnell , Margaret

⇐ إثبات أن الحلول ذات جدوى

⇐ إمكانية التعامل مع المقاومة للتغيير

وإذا كانت "مارجريت كينل " قد حددت عناصر الجودة للتخطيط الضبط والتطوير فقد حددت أيضا مقومات جودة خدمات المعلومات على الإطلاق وهى :

١. الدقة (انخفاض مستوى وعدد الأخطاء)
٢. وقت قياس (سرعة أداء)
٣. الخدمة كاملة وغير منتقصة
٤. المعاملة الجيدة والاهتمام
٥. تقدير حاجة المستفيد
٦. المعرفة الشاملة
٧. أخلاقيات وسلوكيات
٨. السمعة الطيبة

لم تكن هذه هى كل المقومات لرفع مستوى الأداء والحرص على جودة خدمات المعلومات ، بل تعدد مع تعدد الكتاب فى مجال خدمات المعلومات وحيث إنها كلها مستنبطة من المعايير الدولية فقد اتسمت كلها بسمات مشتركة ذكرنا أهمها على الإطلاق .وفى النهاية يبقى لنا أن ننوه إلى أن أغلب تلك المعايير قد انصبت على المكتبات الجامعية التى حصلت على النصيب الأكبر من تلك المعايير و لم تحظ أنواع المكتبات الأخرى بهذا الكم من المعايير . و السبب واضح فى ذلك حيث إن

مواصفات المكتبات الجامعية واحدة ومشتركة و لا يشوبها هذا القدر من الاختلاف الذى يشوب النوعيات الأخرى من المكتبات .

سابعا: الخلاصة

لم تعد خدمات المعلومات التقليدية هي هدف أمين المكتبة فقط ، بل أصبح مستوى وجودة الأداء عند تقديم خدمات المعلومات هى أيضا هدف يسعى أمين المكتبة على تقديمه ولكن مثل هذا الاداء يتطلب إدارة تنفيذية واعية بطبيعة العمل بالمكتبة ومراكز المعلومات و هى الطبيعة الديناميكية المتشابكة فى المهام كما أنها ذات طبيعة خدمية مما يتطلب تقييما مستمرا من خلال المستفيد ، وبوسطه بعض المعايير الدولية المعترف بها من أجل تحقيق هدف المكتبة .

المراجع الخاصة بالفصل الثالث

أثرتون ، بولين

مراكز المعلومات : تنظيمها وإدارتها وخدماتها / تأليف بولين أثرتون ، ترجمت حشمت قاسم .- القاهرة : مكتبة غريب ٤٩٥ص .

أحمد أنور عمر

مصادر المعلومات .- القاهرة : المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم : دورة التوثيق والإعلام (سلسلة دراسات عن المعلومات ٥)

شريف شاهين

نظم المعلومات الإدارية ؛ للمكتبات ومراكز المعلومات المفاهيم والتطبيقات .- الرياض: دار المريخ .- ١٩٩٤ ، ٥٢٨ ص .

على السلمى

إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية .- القاهرة : مكتبة غريب ١٩٨٣ ، ٤٩٥ص .

محمد محمد الهادى

- الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات .- الرياض : دار المريخ ، ١٩٨٢ . ٣٨٦ص .

- الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات .- ط٢ .- القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، ٤٥٣ ص .

- الطرق والمصطلحات الإحصائية المطبقة فى خدمات المعلومات والمكتبات .- مجلة المكتبات والمعلومات العربية .- س٩ ، ع ٤(أكتوبر ١٩٨٩) .- ص ٥-٢٠

References :

Carbone , P.
the Committee Draft of International Standard ISO CD 11620 on L 21 (1995) no. 4 Pp.274-277.

Boekhorst , P.
IFLA Guidelines For Performance Measurements .- IFLA Vol. 21 (1995) no. 4 Pp.278-281.

Kinnell , M.
Quality Management and Library and Information Services.- IFLA Vol. 21 (1995)no. 4 Pp.265-273.

قائمة ببليوجرافية مختارة
بأهم الأعمال في موضوع
جودة خدمات المعلومات

Adams , Roy
Decision Support Systems and Performance Indicators for Libraries. London : Bowker/Saur , 1993.

Blagden , John
Performance Assesment -the How and the What . In : Do We Really Need Libraries ? Proceedings of the first Joint Library Association Cranfield Institute of technology Conference on Performancce Measurement . John Blagden (ed.) Cranfield ,1983

Brophy , Peter
Performance Measurement in Academic Libraries : A Polytechnnic Perspective." British Journal of Academic Librarianship 42: 108 (1989).

Ford, Barbara J.
Measure la performance de bibliotheque academics . Paper presented at the 56th IFLA General Conference , Stokholm,1990.

Ford , G.
Performance Measurement : Principles and Practice . IFLA Journal 15 (1) : 13:17 (1989).

Henly, Margaret

Performance Indicators in Higher Education Libraries . british Journal of Academic Librarianship 4: 179 (1989).

Juran , J.M.
Quality Planning and Analysis From product Develoopment through Use /by J.M. Juran and F.M. Gryna . 3rd ed. New York : McGraw Hill , 1993.

Kinnell Evans , M.
All change : Public Library Managements Strategies for the 1990's.London: HMSO ,1991.

Kinnell , M.
Marketing Strategies for Public Libraries and Leisure Services ./by M. Kinnell and J. MacDougall . London : Taylor Graham , 1994.

King Research (Ltd.)
Keys to Success : Performance Indicators for Public Libraries : A Manual of Performance Indicators Measures and Indicators . London : HMSO,1990.

Martin ,D.
Quality in the Context of Convergence , In : A.R. McElroy , (ed.) quality Matters : Proceedings of the Annual CoFHE Study Conference .University of Dent , Canterbury ,13-16 April 1992 . London : LA : Colleges of further and Higher Education Group . 1993, 19-25.

Measuring Quality : Internationals Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries : Preliminary Draft. Muenster , Germany : IFLA Section of University Libraries and other General Research Libraries,1993.

MacDougall, A.
Performance Assessment : Today's Confusion , Tomorrow's Solution? Paper presented at the 57th IFLA Council and General Conference , Moscow ,1991.

Moore,N.
Measuring the Performance of Public Libraries : A draft Manual . Paris : UNESCO ,1989.

Moore, N.
Measuring the Performance of Public Libraries . IFLA Journal 15 (1) : 18 -22 (1989) .

Office of Arts and Libraries. Setting Objectives for Public Library Services .London : HMSO ,1991.

Orr, R.H.
Measuring the Goodness of Library Services :A General Framework for Considering Qualitative Measures . Journal of Documentation 29: 315-332 (1973).

Performance Indicators for University Libraries : A Practical Guide . Standing Conference of National and University Libraries : Advisory Committee on Performance Indicators. London : SCOUNL,1992.

The Effective Academic Library : A Framework for Evaluating the Performance of UK Academic Libraries. A consultative report to the HEFCE, SHEFC,HEFCW and DENI /by the Joint funding Councils' Ad Hoc Group on Performance Indicators for Libraries.London, 1995.

Van House , N.A.,

Measuring Academic Library Performance : A Practical Approach /by N.A.Van House, B.T.Weil and C.R. McClure . Chicago : Association of College and Research Libraries, American Library Association ,1990.

Van House , N. A. (et al.)
Output Measure for Public Libraries . Chicago : American Library Association ,1987.

Willemse , J.
Summary of the Paris Workshop 1989 on performance Measurement . Paper delivered at the 56th IFLA General Conference , Stockholm ,1990.

Whitehall ,T.
Quality in Library and Information Service : A Review .Library Management ,13(5): 23-35 (1992)

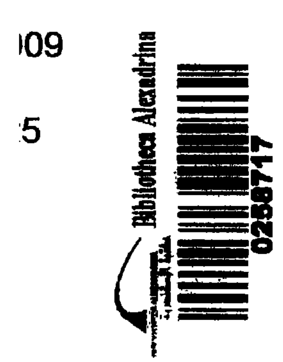
Younger, A.
What is Quality ? In : Total Quality Management . The Information business: Key Issues 92. Hatfield , Herts: University of Hertfordshire Press,1992.

Zeithaml , V. A.
Delivering quality Service /by V.A. Zeithaml A . Parasuraman and L.L.Berry. New York : The Free Press , 1990.

رقم إيداع بدار الكتب القومية

٩٦ / ٧٨٣٠

977-19-1155-4 I.S.B.N



009

5